



Guide de l'utilisateur de Cisco Unified Communications Manager Assistant pour Cisco Unified Communications Manager 6.0

Siège social aux États-Unis

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Tél. : +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax : +1 408 527-0883

Référence texte : OL-13733-01

Table des matières

Préface vii

Présentation vii

Organisation viii

Utilisation de l'Aide en ligne ix

Documentation associée ix

Obtention de documentation, d'assistance ou de consignes de sécurité x

Présentation de Cisco Unified Communications Manager Assistant 1

Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy 1

 Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne partagée 1

 Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne proxy 2

Identification du mode sur le téléphone d'un manager 3

Identification du mode sur Assistant Console 4

Prise en charge d'autres langues 5

Mise en route de Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 7

Prise en main d'Assistant Console 8

 Connexion à Assistant Console 8

 Déconnexion d'Assistant Console 9

 Exploration de la console sans traitement des appels des managers 10

 Exploration de la console 10

 Utilisation de la barre de menus 11

 Utilisation des boutons de contrôle d'appel 11

 Utilisation du volet Mes appels 14

 Utilisation du volet Mes managers 16

 Utilisation de la fonction de numérotation abrégée 18

 Utilisation du répertoire 19

 Utilisation de la barre d'état 20

 Paramétrage de la présentation de la console 20

Affichage des paramètres d'administration	21
Configuration des préférences	22
Utilisation de la console avec la souris et le clavier	22
Utilisation de la fonction Intercom depuis la console	23
Utilisation des raccourcis clavier	24
Utilisation par votre manager et vous-même de Cisco Unified Communications Manager Assistant	25

Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels 27

Établissement d'un appel	27
Réponse à un appel	28
Fin d'un appel	29
Mise en attente d'un appel	29
Récupération d'un appel mis en attente	29
Transfert d'un appel	30
Configuration d'une conférence téléphonique	32
Renvoi d'un appel vers un autre numéro	33
Utilisation de la redirection	33
Configuration de la cible de renvoi	33
Envoi d'un appel à un service de messagerie vocale	34

Assistants : utilisation de Cisco Unified Communications Manager Assistant sur votre téléphone 37

Distinction entre mode Ligne proxy et mode Ligne partagée	38
Mode Ligne partagée	38
Mode Ligne proxy	38
Identification du mode	39
Connexion à Manager Assistant sur le téléphone de l'assistant	39
Vérification de l'état de vos managers	40
Affichage des informations sur l'écran d'état du manager	41
Icônes d'état d'appel	41
Gestion des appels et autres opérations	43
Comment répondre à un appel à l'aide de Manager Assistant sur le téléphone	44
Configuration des paramètres du manager	45

Configuration des paramètres de l'assistant	47
Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive	51

Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée 53

Utilisation de la fonction de substitution de poste de Cisco	54
Renvoi et transfert d'appels	54
Redirection immédiate d'un appel entrant vers un autre numéro	54
Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale	55
Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant	55
Désactivation de la sonnerie de votre téléphone	56

Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy 59

Mise en route : pour les managers	60
Utilisation de la fonction de substitution de poste de Cisco	60
Présentation de la sélection d'un assistant	60
Utilisation de la fenêtre d'état	62
Utilisation du menu d'état du manager sur votre téléphone	66
Configuration d'une sonnerie d'alerte pour les appels entrants	67
Interception, redirection et transfert d'appels	67
Interception d'un appel qui sonne sur le téléphone de l'assistant	68
Redirection immédiate d'un appel entrant vers un autre numéro	68
Redirection de tous les appels vers un autre numéro	69
Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale	70
Utilisation du filtrage d'appels	70
Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant	73
Désactivation de la sonnerie de votre téléphone	74

Configuration des fonctions du manager 77

Accès à la fenêtre Configuration du manager 77

 Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager 78

 Pour les assistants : accès à la fenêtre Configuration du manager 78

Affectation d'un assistant par défaut à un manager 79

Configuration de la cible de renvoi d'un manager 79

Création de listes de filtrage pour un manager 80

Index 83

Préface

Cette préface explique à qui s'adresse cette publication ainsi que les conventions utilisées dans le présent document.

Elle couvre les rubriques suivantes :

- [Présentation, page vii](#)
- [Organisation, page viii](#)
- [Utilisation de l'Aide en ligne, page ix](#)
- [Documentation associée, page ix](#)
- [Obtention de documentation, d'assistance ou de consignes de sécurité, page x](#)

Présentation

Cisco Unified Communications Manager Assistant est une fonction qui permet d'étendre les fonctionnalités du système téléphonique afin que les managers et leurs assistants collaborent plus efficacement. Le *Guide de l'utilisateur de Cisco Unified Communications Manager Assistant* propose des instructions et des exemples destinés à vous aider lorsque vous utilisez la fonction Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Sa lecture est conseillée à tous les utilisateurs de Cisco Unified Communications Manager Assistant. La mention « utilisateurs » concerne à la fois les managers et les assistants.

Managers

Un *manager* Cisco Unified Communications Manager Assistant est un utilisateur dont les appels entrants sont interceptés et redirigés vers un assistant. Le manager est pris en charge par au moins un assistant.

Les managers peuvent utiliser Cisco Unified Communications Manager Assistant directement sur leur téléphone IP Cisco Unified. Cependant, ils devront configurer leurs fonctions depuis la fenêtre Configuration du manager ou demander aux assistants de s'en charger pour eux.

Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration des fonctions du manager, page 77](#).

Assistants

Un *assistant* Cisco Unified Communications Manager Assistant est un utilisateur qui traite des appels pour un manager.

Selon sa configuration et son utilisation, Cisco Unified Communications Manager Assistant intercepte automatiquement ou manuellement les appels entrants destinés à un manager et les redirige vers une autre cible (susceptible d'être l'assistant du manager). Les assistants peuvent répondre aux appels que Cisco Unified Communications Manager Assistant redirige vers eux, les transférer, les renvoyer ou les traiter de toute autre manière.

Un seul assistant peut prendre en charge jusqu'à 33 appels de managers.

Les assistants peuvent accéder à la plupart des fonctions Cisco Unified Communications Manager Assistant sur leur ordinateur, à l'aide d'une application appelée Assistant Console. Ils peuvent l'utiliser pour :

- passer, prendre, transférer, mettre en attente, terminer, renvoyer des appels ou ajouter des participants à une conférence ;
- contrôler les activités d'appel d'un manager ou l'état des fonctions ;
- activer ou désactiver les fonctions du manager ;
- configurer les fonctions du manager.

Organisation

Le [Tableau 1](#) fournit un aperçu de l'organisation du présent manuel.

Tableau 1 *Organisation du Guide de l'utilisateur de Cisco Unified Communications Manager Assistant*

Section	Description
Présentation de Cisco Unified Communications Manager Assistant	Présente les modes Ligne partagée et Ligne proxy de Cisco Unified Communications Manager Assistant et explique comment identifier le mode utilisé.
Mise en route de Cisco Unified Communications Manager Assistant Console	Propose aux assistants une présentation complète d'Assistant Console.
Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels	Fournit aux assistants des instructions relatives aux tâches leur permettant d'utiliser Assistant Console afin de traiter et de contrôler les appels et les fonctions pour cinq managers maximum.
Assistants : utilisation de Cisco Unified Communications Manager Assistant sur votre téléphone	Décrit comment utiliser les sonneries distinctives, les touches de fonction et l'intercom sur le téléphone IP Cisco Unified de l'assistant.
Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée	Décrit comment utiliser les fonctions Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée.

Tableau 1 *Organisation du Guide de l'utilisateur de Cisco Unified Communications Manager Assistant (suite)*

Section	Description
Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy	Décrit comment utiliser le menu Cisco Unified Communications Manager Assistant, les touches de fonction et la fenêtre d'état sur le téléphone IP Cisco Unified du manager afin de traiter les appels et de gérer les activités d'appel d'un assistant en mode Ligne proxy.
Configuration des fonctions du manager	Décrit comment les managers et les assistants peuvent personnaliser les fonctions du manager à l'aide de la fenêtre Configuration du manager.

Utilisation de l'Aide en ligne

Le système d'aide en ligne Cisco Unified Communications Manager Assistant propose une aide relative aux tâches ainsi qu'une aide contextuelle dans la plupart des fenêtres de l'interface Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Pour appeler l'aide en ligne, cliquez sur ? ou sur **Aide** dans la barre de menus située en haut de la console.

Une fois la fenêtre d'aide ouverte, vous pouvez cliquer sur **Recher.** dans la barre d'outils afin d'effectuer une recherche par mot-clé dans le *Guide de l'utilisateur de Cisco Unified Communications Manager Assistant*. Cliquez sur **Afficher au format PDF** pour obtenir une version imprimable du document.



Remarque

Il est possible que la fonction de recherche ne fonctionne pas dans certaines versions de l'Aide en ligne.

Pour pouvoir afficher le présent document au format PDF, vous devez disposer d'Adobe Acrobat (en tant qu'application autonome ou en tant que composant logiciel enfichable de votre navigateur Web).

Documentation associée

Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation du téléphone IP Cisco Unified à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html

Obtention de documentation, d'assistance ou de consignes de sécurité

Pour des informations sur l'obtention de documentation ou d'assistance, sur l'envoi de commentaires relatifs à la documentation, sur les consignes de sécurité ainsi que sur les alias recommandés et les documents Cisco généraux, reportez-vous à la rubrique mensuelle *What's New in Cisco Product Documentation* (Documentation produit nouvelle et révisée de Cisco) à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

Présentation de Cisco Unified Communications Manager Assistant

Les téléphones IP Cisco Unified sont utilisés dans des réseaux pouvant compter jusqu'à 3 500 managers et 3 500 assistants. Dans un grand réseau, les managers et les assistants peuvent recevoir un volume important d'appels téléphoniques depuis l'intérieur ou l'extérieur du réseau.

Pour les aider à traiter plus efficacement ces appels, Cisco Unified Communications Manager Assistant fournit des capacités de routage et diverses autres fonctions.

Ce chapitre contient les sections suivantes :

- [Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy, page 1](#)
- [Identification du mode sur le téléphone d'un manager, page 3](#)
- [Identification du mode sur Assistant Console, page 4](#)

Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy

Cisco Unified Communications Manager Assistant possède deux modes de fonctionnement : Ligne partagée et Ligne proxy. Les fonctions disponibles dépendent du mode sélectionné par votre administrateur système pour votre configuration Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Cette section couvre les points suivants :

- [Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne partagée, page 1](#)
- [Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne proxy, page 2](#)

Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne partagée

Si un administrateur système a configuré Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée, le manager et l'assistant partagent le même numéro de répertoire (par exemple, 8001). L'assistant gère les appels pour le manager sur le numéro partagé. Quand un manager reçoit un appel au numéro 8001, les téléphones du manager et de l'assistant sonnent tous les deux.

Certaines fonctions de Cisco Unified Communications Manager Assistant ne s'appliquent pas en mode Ligne partagée, notamment la sélection de l'assistant par défaut, la supervision de l'assistant, le filtrage d'appels et le renvoi de tous les appels. L'assistant ne peut ni consulter ces fonctions ni y accéder dans l'application Assistant Console. Le téléphone de l'assistant ne possède pas la touche dynamique correspondant au renvoi de tous les appels. Le téléphone du manager ne possède pas de touche dynamique pour la surveillance de l'assistant, l'interception d'appel ou le renvoi de tous les appels.

Si vous êtes un assistant utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée, vous n'avez pas à être connecté pour recevoir des appels. Les appels destinés à votre manager seront automatiquement redirigés vers votre téléphone. Vous devez être connecté à Assistant Console si vous voulez utiliser l'application pour gérer les appels ou si vous voulez utiliser la touche dynamique de votre téléphone pour transférer un appel vers le système de messagerie vocale du manager. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Assistant Console, reportez-vous à [Prise en main d'Assistant Console](#).

Si vous êtes un manager utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée, vous pouvez partager votre numéro de répertoire avec au maximum 10 assistants. Tout assistant partageant votre numéro de répertoire peut répondre à un appel et le traiter. Reportez-vous à [Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée](#).

Rubriques connexes

- [Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne proxy, page 2](#)
- [Identification du mode sur le téléphone d'un manager, page 3](#)
- [Identification du mode sur Assistant Console, page 4](#)

Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne proxy

Si un administrateur système a configuré Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy, le manager et l'assistant ne partagent pas de numéro de répertoire. L'assistant gère les appels pour un manager au moyen d'un numéro proxy. Celui-ci n'est pas le numéro de répertoire du manager, mais un autre numéro choisi par le système, spécialement destiné à la gestion des appels du manager par l'assistant.

En mode Ligne proxy, un manager et un assistant ont accès à toutes les fonctions de Cisco Unified Communications Manager Assistant, y compris la sélection de l'assistant par défaut, la supervision de l'assistant, le filtrage d'appels et le renvoi de tous les appels.

Si vous êtes un assistant utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy, vous devez vous connecter à Assistant Console et avoir activé un filtre pour recevoir sur votre téléphone les appels destinés à votre manager. Vous pouvez utiliser l'application Assistant Console pour toutes les fonctions de gestion d'appels, telles que la réponse à un appel ou le transfert d'un appel. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Assistant Console, reportez-vous à [Prise en main d'Assistant Console](#).

Si vous êtes un manager utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy, vous pouvez définir des filtres pour effectuer un tri sélectif et un filtrage des appels entrants vers votre assistant. Pour plus d'informations sur l'utilisation de toutes les fonctions de Cisco Unified Communications Manager Assistant, reportez-vous à [Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy](#).

Rubriques connexes

- [Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne proxy, page 2](#)
- [Identification du mode sur le téléphone d'un manager, page 3](#)
- [Identification du mode sur Assistant Console, page 4](#)

Identification du mode sur le téléphone d'un manager

Pour identifier le mode Cisco Unified Communications Manager Assistant sur le téléphone d'un manager, réinitialisez l'écran LCD du téléphone en décrochant puis en raccrochant le combiné.

Si une seule icône de cloche barrée ou non par un sens interdit apparaît dans la fenêtre d'état de l'écran LCD, vous utilisez Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée (reportez-vous à la [Figure 1](#) ou à la [Figure 2](#)). Reportez-vous à [Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée](#).

Figure 1 Fenêtre d'état affichée sur l'écran LCD d'un téléphone IP Cisco Unified (7940G ou 7960G) en mode Ligne partagée



Figure 2 Fenêtre d'état affichée sur l'écran LCD d'un téléphone IP Cisco Unified (7941G/7941G-GE/7961G/7961G-GE/7970G/7971G-GE) en mode Ligne partagée



Si plusieurs icônes sont visibles dans la fenêtre d'état de l'écran LCD, vous utilisez Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy (reportez-vous à la [Figure 3](#) ou à la [Figure 4](#)). Reportez-vous à [Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy](#).

Figure 3 Fenêtre d'état affichée sur l'écran LCD d'un téléphone IP Cisco Unified (7940G ou 7960G) en mode Ligne proxy



Figure 4 Fenêtre d'état affichée sur l'écran LCD d'un téléphone IP Cisco Unified (7941G/7941G-GE/7961G/7961G-GE/7970G/7971G-GE) en mode Ligne proxy



Rubriques connexes

- Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne partagée, page 1
- Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne proxy, page 2
- Identification du mode sur Assistant Console, page 4

Identification du mode sur Assistant Console

Pour identifier le mode Cisco Unified Communications Manager Assistant sur Assistant Console :

Étape 1 Connectez-vous à l'application Assistant Console. Reportez-vous à [Connexion à Assistant Console](#), page 8.

Étape 2 Cherchez le numéro d'extension affiché en regard du nom d'un manager dans le volet Mes appels. Reportez-vous à [Utilisation du volet Mes appels](#), page 14.

Étape 3 Pour ce même manager, cherchez le numéro d'extension affiché en regard de l'icône de téléphone dans la colonne Détails de l'appel du volet Mes managers. Reportez-vous à [Utilisation du volet Mes managers](#), page 16.



Remarque

Si aucun numéro n'est visible en regard de l'icône de téléphone, cliquez-déposez le bord de l'en-tête de la colonne Détails de l'appel pour élargir la colonne.

Si les numéros d'extension sont identiques, vous utilisez Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée. L'assistant et le manager possèdent le même numéro de répertoire et partagent une ligne.

Si les numéros d'extension sont différents, vous utilisez Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy. L'assistant se voit affecter un autre numéro de répertoire pour gérer les appels pour le compte du manager. Cet autre numéro est un numéro proxy représentant le numéro de répertoire réel du manager.



Remarque

En mode Ligne partagée, vous voyez quatre en-têtes dans le volet Mes managers : Manager, Intercom, NPD et Détails de l'appel. En mode Ligne proxy, vous voyez des en-têtes supplémentaires : Renvoyer tout, Sup. assistant, Filtrer les appels et Mode filtre.

Rubriques connexes

- [Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne partagée, page 1](#)
- [Utilisation de Manager Assistant en mode Ligne proxy, page 2](#)
- [Identification du mode sur le téléphone d'un manager, page 3](#)

Prise en charge d'autres langues

Cisco Unified Communications Manager Assistant prend en charge un certain nombre de langues, y compris l'arabe et l'hébreu.



Remarque

Si vous utilisez l'arabe ou l'hébreu, les écrans Cisco Unified Communications Manager Assistant se présentent différemment en raison du sens de lecture et d'écriture de ces langues, de droite à gauche.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de différentes langues avec votre téléphone, contactez votre administrateur système.

Mise en route de Cisco Unified Communications Manager Assistant Console

L'application Assistant Console aide les assistants à gérer plus efficacement les appels destinés aux managers. Cisco Unified Communications Manager Assistant fonctionne selon deux modes : Ligne partagée et Ligne proxy. Votre accès aux fonctions décrites ci-dessous dépend du mode sélectionné par votre administrateur système pour votre configuration Cisco Unified Communications Manager Assistant. En tant qu'assistant utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée, vous disposez du même numéro de répertoire que votre manager. Vous utilisez ce numéro partagé pour gérer les appels pour le compte de votre manager. En tant qu'assistant utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy, un numéro de répertoire est affecté à votre manager et un autre numéro de répertoire utilisé comme proxy vous est affecté. Vous utilisez le numéro proxy pour gérer les appels pour le compte de votre manager. Avant de commencer, déterminez le mode sélectionné par votre administrateur système. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Identification du mode sur Assistant Console, page 4](#).

En tant qu'assistant, vous pouvez accéder aux fonctions Cisco Unified Communications Manager Assistant de votre ordinateur à l'aide de l'application Assistant Console.

L'application Assistant Console permet :

- d'appeler, de répondre à un appel, de le transférer, de le renvoyer, d'y mettre fin ou de le mettre en attente ;
- d'ajouter des participants à une conférence ;
- d'effectuer une numérotation abrégée ;
- d'effectuer des recherches de répertoire ;
- d'ouvrir une ligne intercom vers votre manager ;



Remarque

Si la fonction intercom n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.

- de contrôler les activités d'appel du manager ;
- de modifier les fonctions et les paramètres du manager ;
- de personnaliser vos outils de traitement des appels ;
- de saisir des numéros sur un clavier virtuel en réponse à des systèmes vocaux interactifs.

Rubriques connexes

- [Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy, page 1](#)
- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation par votre manager et vous-même de Cisco Unified Communications Manager Assistant, page 25](#)



Remarque

Cisco Unified Communications Manager Assistant vous permet de gérer vos propres appels ainsi que ceux de 33 managers (maximum).

Prise en main d'Assistant Console

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- [Connexion à Assistant Console, page 8](#)
- [Déconnexion d'Assistant Console, page 9](#)
- [Exploration de la console sans traitement des appels des managers, page 10](#)
- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la console avec la souris et le clavier, page 22](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)

Connexion à Assistant Console

Connectez-vous à Assistant Console pour traiter les appels d'un ou de plusieurs managers. Lorsque vous vous connectez, vous êtes disponible et prêt à traiter des appels.

Pour vous connecter, entrez votre ID utilisateur et votre mot de passe dans la boîte de dialogue Connexion à Cisco Unified Communications Manager Assistant. Votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sont fournis par l'administrateur système.



Remarque

Vous pouvez paramétrer Cisco Unified Communications Manager Assistant pour que vos informations de connexion soient mémorisées.

L'Assistant Console s'ouvre sur votre bureau.

Désormais, vous êtes connecté et prêt à traiter les appels de vos managers jusqu'à ce que vous vous déconnectiez ou jusqu'à ce qu'une modification soit apportée à votre état de disponibilité, de connexion ou de contrôle d'appel. Pour plus d'informations sur l'état, reportez-vous à [Utilisation de la barre d'état, page 20](#).

Conseils

- Le volet Mes managers de la console indique quels managers attendent que vous traitiez leurs appels. Les flèches vertes situées en regard du nom d'un manager indiquent qu'il est connecté et que, par conséquent, il attend que vous traitiez ses appels, contrairement aux managers dont le nom est grisé.
- Si vous cliquez sur le bouton **Paramètres** de la boîte de dialogue Connexion à Cisco Unified Communications Manager Assistant, vous pouvez contrôler les paramètres d'administration simples et avancés. L'administrateur système peut vous demander de vérifier ces paramètres pour effectuer un dépannage. Ne les modifiez que si l'administrateur système vous le demande.

Rubriques connexes

- [Déconnexion d'Assistant Console, page 9](#)
- [Exploration de la console sans traitement des appels des managers, page 10](#)
- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation du volet Mes managers, page 16](#)
- [Utilisation de la console avec la souris et le clavier, page 22](#)

Déconnexion d'Assistant Console

Pour vous déconnecter d'Assistant Console, cliquez sur **Fichier > Quitter** dans la barre de menus située en haut de la console. Si vous cochez l'option **Mémoriser l'ID utilisateur et le mot de passe**, vous serez automatiquement connecté au prochain démarrage d'Assistant Console sur votre ordinateur.



Remarque

Si vous utilisez un ordinateur partagé, vous pouvez vous déconnecter d'Assistant Console en cliquant sur **Fichier > Déconnexion** dans la barre de menus. Assistant Console affichera la boîte de dialogue de connexion au lieu de se connecter automatiquement avec votre ID utilisateur et votre mot de passe.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)

Exploration de la console sans traitement des appels des managers

Si vous utilisez Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy, vous pouvez vous familiariser avec Assistant Console sans être disponible pour les managers. Vous ne disposez pas de cette possibilité en mode Ligne partagée.

Pour accéder à la console sans traiter d'appel, connectez-vous normalement, puis cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Indispo**. Il s'agit de la première icône de la rangée située en haut ou sur le côté de l'écran. Vous pouvez également sélectionner l'option d'indisponibilité dans le menu **Fichier**.

Dans ce cas, Cisco Unified Communications Manager Assistant transfère les managers attribués à un autre assistant. Tant que vous êtes indisponible, vous ne recevez aucun appel de managers et le volet Mes managers de la console reste inactif.

Lorsque vous redevenez disponible, vous pouvez à nouveau apporter votre assistance à des managers. Cisco Unified Communications Manager Assistant peut vous attribuer ceux précédemment affectés. Cette option dépend de la disponibilité des autres assistants et de votre affectation par défaut à un manager. Pour plus d'informations sur l'affectation d'un assistant par défaut, reportez-vous à [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 79](#).

Pour redevenir disponible, cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Dispo**. (Il s'agit du même bouton que le bouton Indispo.) Vous pouvez également choisir l'option de disponibilité dans le menu **Fichier**.



Conseil Votre état de disponibilité est visible dans la barre d'état située dans le coin inférieur droit de la console.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)

Exploration de la console

Les sections suivantes identifient les zones d'Assistant Console et vous indiquent comment les utiliser pour contrôler les fonctions et traiter les appels :

- [Utilisation de la barre de menus, page 11](#)
- [Utilisation des boutons de contrôle d'appel, page 11](#)
- [Utilisation du volet Mes appels, page 14](#)
- [Utilisation du volet Mes managers, page 16](#)
- [Utilisation de la fonction de numérotation abrégée, page 18](#)
- [Utilisation du répertoire, page 19](#)
- [Utilisation de la barre d'état, page 20](#)

- [Paramétrage de la présentation de la console, page 20](#)
- [Affichage des paramètres d'administration, page 21](#)

Utilisation de la barre de menus

La barre de menus se situe en haut d'Assistant Console. Les commandes du menu dépendent du contexte.

Utilisez la barre de menus pour les options suivantes.

- **Fichier** : être disponible ou non, se connecter ou inversement et quitter la console.
- **Menu d'édition** : créer et modifier les numéros abrégés, personnaliser les raccourcis clavier, modifier la cible de renvoi, définir des préférences et accéder aux paramètres du manager.
- **Afficher** : spécifier la taille du texte et les couleurs ; rafraîchir la présentation par défaut.
- **Appel** : composer, répondre, raccrocher, mettre en attente, transférer, renvoyer ou ajouter des participants à une conférence.
- **Manager** : appeler un manager par intercom, accéder à la fenêtre Configuration du manager et activer/désactiver les fonctions d'un manager.



Remarque

Si la fonction intercom n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.

- **Aide** : accéder à l'Aide en ligne.

Rubriques connexes

- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Utilisation des boutons de contrôle d'appel

Les boutons de contrôle d'appel permettent d'exécuter des tâches depuis Assistant Console. Il s'agit des boutons situés en haut ou sur le côté de la console. Placez la souris sur l'un d'entre eux pour afficher une description de sa fonction.

Reportez-vous au [Tableau 2](#) pour une liste des boutons de contrôle d'appel.

Tableau 2 Boutons de contrôle d'appel

Bouton de contrôle d'appel	Effet
<p>Dispo</p> 	<p>Fonctionne de pair avec le bouton Indispo. pour basculer l'état de votre connexion dans l'application Assistant Console. Le bouton Dispo. permet de redevenir disponible sur Assistant Console, afin de pouvoir traiter des appels pour le compte de votre manager.</p>
<p>Indispo</p> 	<p>Fonctionne de pair avec le bouton Dispo. pour basculer l'état de votre connexion. Le bouton Indispo. permet d'explorer la console ; vous ne recevez aucun appel de manager.</p>
<p>Compos</p> 	<p>Ouvre un clavier de numérotation permettant de passer des appels sortants.</p>
<p>Répond</p> 	<p>Vous connecte à un appel entrant.</p>
<p>Raccrocher</p> 	<p>Met fin à un appel actif.</p>
<p>Attente</p> 	<p>Fonctionne de pair avec le bouton de reprise pour basculer l'état d'attente d'un appel. Le bouton Attente met un appel en attente.</p>

Tableau 2 Boutons de contrôle d'appel (suite)

Bouton de contrôle d'appel	Effet
Reprise 	Fonctionne de pair avec le bouton Attente pour basculer l'état d'attente d'un appel. Le bouton de reprise permet de prendre un appel mis en attente.
Trnsfer 	Transfère un appel connecté directement au numéro cible entré dans une fenêtre.
Transférer en consultant 	Fonctionne comme le bouton Trnsfer, mais permet de parler à la personne à laquelle vous souhaitez transférer un appel.
Transfert direct 	Transfère un appel existant vers un autre appel existant.
Conférence 	Permet d'ajouter des participants à une conférence.
Joindre 	Met en communication plusieurs appelants (nombre maximum : 15).

Tableau 2 Boutons de contrôle d'appel (suite)

Bouton de contrôle d'appel	Effet
Rediriger 	Redirige immédiatement un appel en sonnerie, établi ou en attente au manager auquel il était destiné initialement ou à un autre numéro cible. Pour spécifier votre cible de renvoi, sélectionnez l'option Rediriger dans le menu d'édition.
Transfert vers MV 	Redirige un appel en sonnerie ou établi vers le système de messagerie vocale du manager.

Les boutons de contrôle d'appel dépendent du contexte ; la disponibilité d'un bouton dépend de l'état de l'appel sélectionné.

Veillez à ce que l'appel à traiter à l'aide d'un bouton de contrôle d'appel soit sélectionné (en surbrillance) avant de cliquer sur le bouton.



Conseil Vous pouvez cliquer avec le bouton droit sur l'espace vide (non sur les boutons mêmes) du volet de contrôle d'appel pour modifier sa disposition sur la console.

Rubriques connexes

- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Utilisation du volet Mes appels

Assistant Console affiche vos appels ainsi que ceux de vos managers dans le volet Mes appels. Il s'agit des appels sur lesquels vous pouvez agir à l'aide des outils d'Assistant Console. Cisco Unified Communications Manager Assistant prend en charge jusqu'à 33 lignes.

Chaque appel s'affiche sous la ligne téléphonique à laquelle il est associé.

Les lignes téléphoniques, quant à elles, s'affichent sous l'un des intitulés suivants.

- Mes lignes : affiche les appels actifs passés ou reçus à l'aide de votre propre ligne téléphonique.
- Lignes des managers : affiche les appels actifs que vous traitez ou pouvez traiter pour le compte de votre manager.
- Intercom : affiche l'état de vos lignes intercom, le cas échéant.



Remarque

Si la fonction intercom n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.

Selon le nombre de managers qui vous sont affectés, la section Lignes du manager du volet Mes appels peut contenir jusqu'à 33 lignes.

Chaque ligne de manager contient :

- Soit le numéro de ligne partagée de votre manager, soit le numéro de poste proxy de votre manager. Le numéro proxy n'est pas le numéro de répertoire de votre manager, mais un numéro qui permet de gérer les appels de votre manager.
- Le nom du manager.
- Informations d'appel actives : les appels actifs sont représentés par les éléments suivants.
 - Une icône animée indiquant l'état de l'appel (en sonnerie, établi ou en attente)
 - L'ID appelant
 - Un minuteur indiquant la durée de l'appel

Conseils

- Vous devez entrer l'extension réelle (et non une extension proxy) lorsque vous transférez un appel à un manager. Vous pouvez afficher l'extension réelle du manager dans le volet Mes managers d'Assistant Console.
- Il est impossible d'appliquer les fonctions de transfert vers la messagerie vocale et de redirection à des appels passés ou reçus sur votre propre ligne téléphonique. Ces fonctions ne s'appliquent qu'aux appels reçus sur une ligne de manager.
- Si vous utilisez Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée, vous savez quand votre manager ou un autre assistant répond à un appel grâce à la double flèche rouge affichée en regard de la ligne correspondant à votre manager.

Rubriques connexes

- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Utilisation du volet Mes managers

Vous pouvez utiliser le volet Mes managers d'Assistant Console pour contrôler l'activité des appels et l'état des fonctions de chacun des managers. Il permet également d'activer/de désactiver les fonctions manager.



Remarque

Les fonctions Sonnerie d'alerte, Ne pas déranger, Renvoyer tout, Sup. assistant, Filtrer les appels et Mode filtre sont disponibles en mode Ligne proxy seulement.

Le [Tableau 3](#) décrit les informations affichées sous chaque intitulé de colonne du volet Mes managers.

Tableau 3 Informations affichées dans le volet Mes managers d'Assistant Console

Intitulé de la colonne Mes managers	Signification
Manager	Affiche le nom du manager. Si la ligne d'information est entièrement grisée, le manager ne souhaite pas que vous traitiez ses appels. Par ailleurs, les deux icônes suivantes peuvent apparaître en regard de l'icône de votre manager : <ul style="list-style-type: none">• Si deux flèches vertes apparaissent en regard de l'icône du manager, il souhaite que vous traitiez des appels pour lui.• Si une icône en forme d'enveloppe apparaît en regard de l'icône du manager, un message vocal est en attente pour lui.
Intercom	Cliquez sur cette colonne pour passer un appel intercom à un manager. Remarque Si la fonction intercom n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.
NPD	Si cette case est cochée, la fonction Ne pas déranger (NPD) est activée. Pour activer/désactiver NPD, cliquez sur la cellule correspondante. La fonction NPD désactive la sonnerie du téléphone du manager ; toutefois, les appels ne sont pas redirigés. Remarque Si la fonction NPD n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.
RenvTout	(Uniquement en mode Ligne proxy.) Si cette case est cochée, la fonction Renvoyer tout (RenvTout) est activée. Pour activer/désactiver cette fonction, cliquez sur la cellule correspondante. Renvoyer tout redirige automatiquement tous les appels entrants vers la cible de renvoi du manager.
Sup. assistant	(Uniquement en mode Ligne proxy.) Une coche indique que le manager a activé la fonction Sup. assistant. Cette fonction permet d'afficher l'ID de l'appelant et la durée des appels que vous traitez pour lui.

Tableau 3 Informations affichées dans le volet Mes managers d'Assistant Console (suite)

Intitulé de la colonne Mes managers	Signification
Sonnerie d'alerte	(Uniquement en mode Ligne proxy.) Une coche indique que les appels à destination du manager génèrent une alerte sonore sur le téléphone de ce dernier.
Filtre actif	(Uniquement en mode Ligne proxy.) Si cette case est cochée, le filtrage des appels est actif. Pour activer/désactiver cette fonction, cliquez sur la cellule correspondante. Les filtres permettent d'envoyer les appels à vous ou au manager correspondant, en fonction de l'ID de l'appelant et du mode de filtrage.
Mode de filtrage	<p>(Uniquement en mode Ligne proxy.) Il existe deux modes de filtrage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusif : les appels entrants correspondant aux numéros de la liste inclusive sont envoyés au <i>manager</i> et, les autres, sur votre téléphone. • Exclusif : les appels entrants correspondant aux numéros de la liste exclusive sont redirigés sur <i>votre téléphone</i> et, les autres, vers le manager. <p>Pour configurer des filtres pour un manager, utilisez la fenêtre Configuration du manager. Cliquez avec le bouton droit à un endroit quelconque de la ligne du manager dans le volet Mes managers et sélectionnez Configurer pour ouvrir cette fenêtre.</p> <p>Remarque Dans les paramètres par défaut initiaux, le filtrage inclusif est activé et tous les appels du manager sont redirigés vers votre téléphone.</p>
Détails de l'appel	<p>Les détails de l'appel comprennent le numéro de la ligne du manager, la durée de l'appel et l'ID de l'appelant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligne : extension réelle de la ligne téléphonique principale du manager ; une icône avec un téléphone indique l'état de la ligne. • Durée de l'appel : durée en temps réel d'un appel actif passé ou reçu par le manager. Le minuteur s'enclenche dès qu'un appel est initié (appel sortant) ou reçu (appel entrant). Il s'arrête lorsque l'appel est abandonné ou transféré. • ID de l'appelant : nom (s'il est disponible) et numéro de la personne que le manager a appelée ou dont il a reçu un appel. Assistant Console affiche des informations relatives à l'appel renvoyé si elles sont disponibles.



Conseil

Vous pouvez contrôler (mais pas traiter) les appels apparaissant dans le volet Mes managers de la console. Il s'agit d'appels déjà redirigés vers le manager ou encore d'appels passés ou reçus directement par lui.

Rubriques connexes

- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)
- [Configuration des fonctions du manager, page 77](#)

Utilisation de la fonction de numérotation abrégée

La fonction de numérotation abrégée permet de configurer un répertoire personnel sur Assistant Console. Vous pouvez passer ou traiter des appels à l'aide de cette fonction.

Pour ouvrir le menu correspondant et afficher une liste des commandes disponibles, cliquez avec le bouton droit sur le volet Numérotations abrégées ou sélectionnez **Numérotations abrégées** dans le menu d'édition. Si certaines commandes sont grisées, essayez de sélectionner une liste de numéros abrégés avant d'ouvrir le menu.

Ce menu permet de créer et de modifier des groupes de numéros abrégés, de passer un appel, de spécifier une cible de transfert et d'ajouter des participants à une conférence.

Pour accéder rapidement aux numéros abrégés, vous pouvez les regrouper. Par exemple, vous pouvez créer un groupe personnel pour vous-même et un groupe pour chacun de vos managers.

Lorsque vous ajoutez des listes de numéros abrégés, ces listes apparaissent dans l'ordre de leur création. Pour trier toutes les entrées d'une liste de numéros abrégés, cliquez sur un intitulé de colonne (Nom, Numéro de téléphone ou Remarques). Les listes sont triées dans l'ordre alphabétique ou numérique, selon l'intitulé sélectionné. Cliquez de nouveau sur l'intitulé de la colonne pour basculer entre les ordres croissant et décroissant.

Vous pouvez passer des appels en utilisant vos listes de numéros abrégés de l'une des manières suivantes :

- Faites glisser l'entrée de numérotation abrégée vers votre ligne ou celle de votre manager.
- Passez un appel sur votre ligne en la sélectionnant, puis en double-cliquant sur l'entrée de numérotation abrégée. Passez un appel sur la ligne de votre manager en la sélectionnant, puis en double-cliquant sur l'entrée de numérotation abrégée.
- Faites glisser l'entrée de numérotation abrégée sur votre volet de contrôle des appels et cliquez sur **OK**.

Quelques méthodes permettant d'utiliser les listes de numéros abrégés rapidement (sans ouvrir le menu correspondant) :

- Pour effectuer un transfert aveugle vers une personne de la liste, glissez-déplacez un appel actif vers la liste correspondante.
- Pour ajouter une liste de numéros abrégés, faites-la glisser du volet Répertoire au volet Numérotations abrégées.



Conseil Les exemples de groupes et de listes de numéros abrégés sont inactifs ; leur objectif consiste uniquement à montrer comment les informations relatives à la numérotation abrégée apparaissent sur la console. Si vous le souhaitez, vous pouvez les supprimer.

Rubriques connexes

- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Utilisation du répertoire

Le répertoire permet de rechercher un collègue ainsi que de passer et de traiter des appels à l'aide des résultats de recherche.

Pour rechercher un collègue, entrez une partie de son nom ou de son prénom dans les champs de recherche et cliquez sur **Recher.**

Le répertoire présente une liste de tous les utilisateurs correspondant à votre chaîne de recherche. Les résultats de recherche sont triés par prénom, nom, numéro de téléphone et service.

Pour effacer les résultats et les champs de recherche, cliquez sur **Effacer.**

Quelques méthodes permettent d'utiliser les résultats de recherche :

- Double-cliquez sur le nom ou le numéro d'une personne pour passer un appel.
- Cliquez avec le bouton droit sur le nom d'une personne pour afficher un menu contextuel contenant les commandes pertinentes.
- Pour effectuer un transfert aveugle vers une personne du répertoire, glissez-déplacez un appel actif vers le nom ou le numéro approprié.
- Pour ajouter une liste de numéros abrégés, faites-la glisser du volet Répertoire au volet Numérotations abrégées.

Rubriques connexes

- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Utilisation de la barre d'état

La barre d'état située en bas de l'écran Assistant Console affiche les informations suivantes.

- **Connecté/Déconnecté** : indique l'état de votre connexion au serveur Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- **Dispo./Indispo.** : indique votre état de disponibilité aux managers.
- **Contrôle d'appel opérationnel/non opérationnel** : indique la disponibilité des fonctions de traitement des appels.
- **Filtrage non opérationnel** : indique la disponibilité des fonctions de filtrage des appels.

La barre d'état affiche également une icône Ramener au premier plan permettant d'indiquer si votre console doit revenir automatiquement au premier plan lorsque vous recevez un appel entrant. Cliquez sur l'icône Ramener au premier plan pour activer/désactiver cette fonction. Par défaut, la fonction est désactivée. L'icône est plus foncée (enfoucie) lorsque la fonction est activée.

En outre, vous pouvez activer/désactiver la fonction Ramener au premier plan depuis les préférences du menu d'édition.

Rubriques connexes

- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Paramétrage de la présentation de la console

Vous pouvez personnaliser la taille et la position des volets sur Assistant Console. Le menu Afficher permet de modifier la palette de couleur et la police ainsi que de rafraîchir les paramètres initiaux par défaut.



Conseil

Vous pouvez paramétrer la console pour qu'elle apparaisse automatiquement sur votre bureau lorsque vous recevez un appel entrant. Pour activer cette fonction, sélectionnez les préférences du menu d'édition, puis cliquez sur la case Activer la console sur nouvel appel. Une icône Ramener au premier plan figure dans la barre d'état située en bas de l'écran de la console. L'icône est plus foncée (enfoucie) lorsque la fonction est activée.

Rubriques connexes

- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Affichage des paramètres d'administration

Vous pouvez consulter les paramètres d'administration dans la boîte de dialogue Connexion ou sélectionner les paramètres du menu d'édition.



Remarque Ne les modifiez pas à moins que l'administrateur système vous le demande.

Il existe deux types de paramètres :

- Paramètres de base
 - Nom de l'hôte ou adresse IP du serveur Cisco Unified Communications Manager Assistant
 - Port du serveur Cisco Unified Communications Manager Assistant
- Paramètres avancés
 - Traces activées/désactivées

L'onglet Paramètres avancés affiche l'emplacement où sont stockés vos fichiers traces.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)
- [Configuration des fonctions du manager, page 77](#)

Configuration des préférences

Vous pouvez activer les deux paramètres ci-après dans le menu des préférences.

- Paramétrer la console pour qu'elle apparaisse automatiquement sur votre bureau lorsque vous recevez un appel entrant : pour activer la fonction Ramener au premier plan de la console, choisissez les **préférences** du menu d'**édition**, puis cochez la case Activer la console sur nouvel appel. Une icône Ramener au premier plan figure dans la barre d'état située en bas de l'écran de la console. Cette icône est affichée dans des teintes plus sombres quand la fonction est activée.
- Paramétrer votre ordinateur pour lancer automatiquement l'application Assistant Console lorsque vous démarrez votre ordinateur : pour activer la fonction de démarrage automatique, sélectionnez les **préférences** du menu d'**édition**, puis cochez la case Lancer automatiquement la console au démarrage. Assistant Console sera automatiquement lancé au prochain démarrage de votre ordinateur.

Pour désactiver les différentes fonctions, désélectionnez les cases correspondantes.

Utilisation de la console avec la souris et le clavier

Assistant Console propose plusieurs combinaisons souris/clavier pour effectuer une tâche donnée.

Vous pouvez :

- cliquer, cliquer avec le bouton droit ou double-cliquer sur les éléments de la console ;
- glisser-déposer des éléments de la console ;
- utiliser les raccourcis clavier.

Par exemple, vous avez le choix entre les options suivantes pour répondre à un appel :

- cliquer sur le bouton de contrôle d'appel **Répond.** ;
- double-cliquer sur l'appel dans le volet Mes appels ;
- cliquer avec le bouton droit sur l'appel situé dans le volet Mes appels, puis sélectionner **Répond.** dans le menu contextuel ;
- utiliser un raccourci clavier.

Il est possible d'exécuter certaines tâches en glissant-déposant des éléments de la console. Pour ajouter une liste de numéros abrégés, vous pouvez glisser-déposer un appel sélectionné dans le volet Mes appels situé sur le volet Numérotations abrégées.



Conseil

Pour trouver toutes les options relatives à une tâche spécifique (par exemple, un transfert d'appel), reportez-vous à [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels](#).

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Utilisation de la fonction Intercom depuis la console

La fonction intercom est une fonction optionnelle configurée par votre administrateur système. Elle permet de parler à un manager sur une ligne intercom.



Remarque

Si la fonction intercom n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.

Téléphones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G et 7971G-GE

Pour passer un appel intercom, double-cliquez sur le nom du manager requis dans le volet Mes appels. Vous pouvez également cliquer une fois sur l'icône intercom correspondante du volet Mes managers.

Si vous passez un appel par l'intercom sans préciser de manager, la cible de l'appel sera la première personne figurant dans votre liste de managers.



Remarque

Le manager que vous joignez par un appel intercom devient la cible de votre bouton de numérotation abrégée.

Si le manager est disponible lorsque vous l'appellez par le biais de l'intercom, votre haut-parleur et le sien s'activent simultanément. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone.

Si le manager est en ligne lorsque vous tentez de l'appeler par le biais de l'intercom, votre appel déclenche une sonnerie sur son téléphone et il doit y répondre manuellement. C'est également le cas lorsqu'un manager vous appelle par l'intercom lorsque vous êtes en ligne.

Pour terminer l'appel intercom, cliquez de nouveau sur l'icône correspondante.

Téléphones IP Cisco Unified 7940G et 7960G

Pour passer un appel intercom, double-cliquez sur le nom du manager requis dans le volet Mes appels. Vous pouvez également cliquer une fois sur l'icône intercom correspondante du volet Mes managers.

Si le manager est disponible lorsque vous l'appellez par le biais de l'intercom, votre haut-parleur et le sien s'activent simultanément. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone.

Si le manager est en ligne lorsque vous tentez de l'appeler par le biais de l'intercom, votre appel déclenche une sonnerie sur son téléphone et il doit y répondre manuellement. C'est également le cas lorsqu'un manager vous appelle par l'intercom lorsque vous êtes en ligne.

Pour terminer l'appel intercom, cliquez de nouveau sur l'icône correspondante.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Assistants : utilisation de Cisco Unified Communications Manager Assistant sur votre téléphone, page 37](#)

Utilisation des raccourcis clavier

La plupart des outils et des fonctions d'Assistant Console peuvent être utilisés à l'aide de la souris, mais également par le biais de raccourcis clavier. Ils peuvent permettre de traiter les appels plus efficacement.

Vous pouvez utiliser les raccourcis par défaut initiaux ou personnaliser ceux-ci pour qu'ils répondent mieux à vos besoins. Cisco Unified Communications Manager Assistant enregistre les raccourcis personnalisés pour votre prochaine connexion.

Affichage des raccourcis

Cliquez sur un élément de la barre de menus pour afficher les commandes et les raccourcis. Un raccourci clavier est associé à la plupart des commandes du menu.

Vous pouvez également consulter les raccourcis dans la boîte de dialogue Modifier le raccourci clavier. Sélectionnez **Raccourcis clavier** dans le menu d'édition pour ouvrir la fenêtre, puis sélectionnez une commande de menu dans la liste afin d'afficher le raccourci qui lui est associé.

Par exemple, si vous sélectionnez Appel > Répond. dans la fenêtre Modifier le raccourci clavier, vous voyez que le raccourci initial par défaut se compose de la touche de contrôle (Ctrl) associé à la touche A (Ctrl-A).

Personnalisation des raccourcis clavier

Pour personnaliser un raccourci clavier, sélectionnez **Raccourcis clavier** dans le menu d'édition. Sélectionnez une commande de menu dans la liste et cliquez sur Ctrl, Maj ou Alt pour définir la première partie du raccourci. Ensuite, entrez une lettre ou un chiffre dans le champ Touche pour désigner la dernière partie du raccourci. Cliquez sur l'option d'**enregistrement** pour affecter le nouveau raccourci clavier à la commande sélectionnée.

Utilisation des raccourcis

Pour utiliser un raccourci, maintenez la première touche enfoncée, puis appuyez sur la seconde. Par exemple, pour utiliser le raccourci Ctrl-L de mise en attente d'un appel, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et appuyez sur **L**.



Remarque Pour que les raccourcis clavier fonctionnent, la page Assistant Console doit être active sur le bureau.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Utilisation par votre manager et vous-même de Cisco Unified Communications Manager Assistant

Vous utiliserez les fonctions Cisco Unified Communications Manager Assistant depuis votre téléphone et Assistant Console pour traiter les appels destinés à votre manager. Par exemple, quand vous répondez à un appel pour votre manager, vous pouvez consulter votre manager en double-cliquant sur la ligne intercom dans votre Assistant Console. Si votre manager décide de prendre l'appel, vous pouvez le lui transférer en utilisant le bouton Rediriger d'Assistant Console ou la touche dynamique **Rediriger** de votre téléphone. Si votre manager souhaite que l'appelant lui laisse un message vocal, vous pouvez transférer l'appel au système de messagerie vocale de votre manager à l'aide du bouton Transfert vers la messagerie vocale ou de la touche dynamique **TrnsfVM**.

Votre manager utilisera les fonctions Cisco Unified Communications Manager Assistant principalement depuis son téléphone IP Cisco Unified. Par exemple, si votre manager attend un appel d'un agent immobilier, il peut activer la fonction Sup. assistant pour contrôler les appels entrants. Quand le numéro de l'agent immobilier apparaît, votre manager peut intercepter l'appel à l'aide de la touche dynamique **Récup.** Votre manager peut également utiliser Cisco Unified Communications Manager Assistant en appuyant sur la touche dynamique **Rediriger** du téléphone pour vous renvoyer un appel en sonnerie. Il peut ensuite vérifier le traitement de l'appel renvoyé et la durée de celui-ci en consultant la fenêtre d'état Cisco Unified Communications Manager Assistant sur l'écran LCD de son téléphone.



Conseil

Votre manager et vous pouvez personnaliser ces fonctions dans la fenêtre Configuration du manager. Pour ouvrir cette fenêtre, sélectionnez **Manager > Configuration** dans la barre de menus ou cliquez avec le bouton droit à un endroit quelconque de la ligne relative au manager dans le volet Mes managers et sélectionnez **Configuration**.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Exploration de la console, page 10](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 23](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée, page 53](#)
- [Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy, page 59](#)
- [Configuration des fonctions du manager, page 77](#)

Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels

Votre souris et votre clavier permettent d'effectuer des appels, d'y répondre, de les transférer, de les terminer ou de les traiter de toute autre manière depuis Assistant Console.



Remarque

Assurez-vous que l'appel à traiter est sélectionné (mis en surbrillance) sur la console. Les boutons de contrôle d'appel et les rubriques de menu non pertinents pour l'appel sélectionné sont grisés (inactifs).

Pour plus d'informations sur le traitement des appels, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Établissement d'un appel, page 27](#)
- [Réponse à un appel, page 28](#)
- [Fin d'un appel, page 29](#)
- [Mise en attente d'un appel, page 29](#)
- [Transfert d'un appel, page 30](#)
- [Configuration d'une conférence téléphonique, page 32](#)
- [Renvoi d'un appel vers un autre numéro, page 33](#)
- [Envoi d'un appel à un service de messagerie vocale, page 34](#)

Établissement d'un appel

Pour passer un appel depuis Assistant Console, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Compos**.
- Cliquez avec le bouton droit sur une ligne téléphonique du volet Mes appels et sélectionnez **Compos** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Compos** dans la barre de menus.
- Double-cliquez sur une entrée de la numérotation abrégée ou du répertoire.
- Glissez-déposez un numéro de répertoire dans le volet Mes appels.

- Utilisez le raccourci clavier associé.
- Lorsque la console est ouverte et active sur votre bureau, entrez le numéro à appeler à l'aide de votre clavier, puis appuyez sur **Entrée**. Le numéro appelé apparaît dans la barre d'état située en bas de la console.

Si la boîte de dialogue correspondante apparaît, entrez le numéro à appeler et cliquez sur **OK**.

Procédez exactement comme si vous passiez l'appel depuis votre téléphone IP Cisco Unified.

Les appels provenant d'Assistant Console utilisent la première ligne physique du téléphone de l'assistant.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Réponse à un appel

Pour répondre à un appel sélectionné, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Répond**.
- Double-cliquez sur un appel en sonnerie du volet Mes appels.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Répond**. dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Répond**. dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Si l'appel entrant auquel vous souhaitez répondre n'est pas sélectionné (mis en surbrillance), cliquez dessus pour le sélectionner avant d'exécuter l'une des actions ci-dessus.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Fin d'un appel

Pour terminer un appel sélectionné, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Raccrocher**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Raccrocher** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Raccrocher** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Mise en attente d'un appel

Pour mettre un appel sélectionné en attente, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Attente**.
- Double-cliquez sur l'appel connecté.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Attente** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Attente** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Récupération d'un appel mis en attente

Pour reprendre un appel mis en attente, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de **reprise**.
- Double-cliquez sur l'appel mis en attente.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez l'option de **reprise** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez l'option d'appel, puis celle de **reprise** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Transfert d'un appel

Il existe trois moyens de transférer des appels.

- **Trnsfer** : redirige immédiatement l'appel sans parler au destinataire du transfert (personne à laquelle vous transférez l'appel).
- **Transférer en consultant** : redirige l'appel après avoir parlé avec le destinataire du transfert.
- **Transfert direct** : connecte directement deux appels (appels actifs et appels en attente).



Remarque

Vous devez répondre à un appel avant de pouvoir le transférer. Une fois un appel transféré, il est impossible de le reprendre (à moins d'un nouveau transfert).

Transfert

Pour effectuer un transfert pour un appel sélectionné, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Trnsfer**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Trnsfer** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Trnsfer** dans la barre de menus.
- Glissez l'appel dans une liste du volet Numérotations abrégées.
- Glissez l'appel dans une liste du volet Répertoire.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Si vous ne glissez pas l'appel dans une liste du volet Numérotations abrégées ou Répertoire, la fenêtre de saisie d'un numéro apparaît. Entrez le numéro du destinataire du transfert et cliquez sur **OK**.

Transfert par consultation

Pour effectuer un transfert par consultation pour un appel sélectionné, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Transférer en consultant**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Transférer en consultant** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Transférer en consultant** dans la barre de menus.
- Dans le volet Numérotations abrégées ou Répertoire, cliquez avec le bouton droit sur la liste dans laquelle vous souhaitez transférer l'appel, puis sélectionnez **Transférer en consultant** dans le menu contextuel.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Si la fenêtre de saisie d'un numéro apparaît, entrez le numéro de téléphone du destinataire de l'appel et cliquez sur **OK**.

Après avoir parlé avec le destinataire, cliquez de nouveau sur **Transférer en consultant** pour effectuer le transfert.



Remarque

Vous ne pouvez pas effectuer un transfert par consultation pendant que le téléphone sonne ou en utilisant la méthode du glisser-déposer. Vous devez parler au destinataire pour effectuer un transfert par consultation.

Transfert direct

Pour effectuer un transfert direct pour deux appels, sélectionnez les deux appels et choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Transfert direct**.
- Cliquez sur l'appel avec le bouton droit et sélectionnez **Transfert direct** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Transfert direct** dans la barre de menus.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Configuration d'une conférence téléphonique

Il existe deux moyens d'établir une conférence téléphonique.

- **Conférence** : vous initiez un appel pour ajouter des participants à une conférence.
- **Joindre** : vous mettez en communication des appels actifs et des appels en attente au sein d'une seule conférence téléphonique.

Pour ajouter des participants à une conférence téléphonique active et sélectionnée, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Conférence**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Conférence** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Conférence** dans la barre de menus.
- Cliquez avec le bouton droit sur une liste du volet Numérotations abrégées ou Répertoire et sélectionnez **Conférence** dans le menu contextuel.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Si la boîte de dialogue correspondante apparaît, entrez le numéro de téléphone du participant à la conférence et cliquez sur **OK**.

Après avoir parlé au destinataire, cliquez de nouveau sur **Conférence** pour ajouter la personne à la conférence.

Pour établir une conférence téléphonique à l'aide de l'option **Joindre**, sélectionnez les appels concernés dans la conférence et choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Joindre**.
- Cliquez sur l'appel avec le bouton droit et sélectionnez **Joindre** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Joindre** dans la barre de menus.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)

Renvoi d'un appel vers un autre numéro

La fonction Rediriger permet de transférer un appel sélectionné vers un numéro cible prédéterminé. Il est possible de rediriger un appel en sonnerie, établi ou en attente.

En mode Ligne proxy, la cible initiale par défaut est le manager auquel l'appel était destiné à l'origine. En mode Ligne partagée, il n'existe pas de cible par défaut. Toutefois, vous pouvez configurer la cible à l'aide de tout numéro de téléphone ou de toute extension valable.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes :

- [Utilisation de la redirection, page 33](#)
- [Configuration de la cible de renvoi, page 33](#)

Utilisation de la redirection

Pour rediriger un appel sélectionné vers la cible de renvoi, effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Rediriger**.
- Cliquez sur l'appel avec le bouton droit et sélectionnez **Rediriger** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Rediriger** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Conseils

- Contrairement au transfert, pour lequel vous devez préciser la cible à chaque utilisation, la redirection envoie toujours les appels vers le même numéro cible prédéterminé.
- Il est possible de transférer un appel en sonnerie, établi ou en attente.
- Vous ne pouvez pas renvoyer un appel que vous avez passé ou reçu sur l'une de vos propres lignes téléphoniques (plutôt que sur une ligne proxy du manager).

Rubrique connexe

- [Configuration de la cible de renvoi, page 33](#)

Configuration de la cible de renvoi

Vous pouvez configurer votre cible de renvoi vers le manager auquel l'appel était destiné à l'origine ou vers un autre numéro de répertoire.

Pour afficher ou modifier la cible, sélectionnez l'option d'**édition**, puis celle de **redirection** dans la barre de menus. La boîte de dialogue Cible de renvoi apparaît.

En mode Ligne partagée, saisissez un numéro de téléphone ou d'extension dans la zone de texte. Entrez le numéro exactement comme si vous le composiez sur votre téléphone.

En mode Ligne proxy, vous avez la possibilité de basculer entre une cible de type manager ou un numéro de répertoire. Si vous optez pour un numéro d'annuaire, saisissez un numéro de téléphone ou d'extension. Entrez le numéro exactement comme si vous le composiez sur votre téléphone.

Cliquez sur l'option d'**enregistrement** pour sauvegarder vos modifications.

Conseils

- Vous pouvez configurer votre cible de renvoi, mais également celle du manager. Ces deux cibles sont distinctes. Pour connaître la procédure, reportez-vous à [Configuration de la cible de renvoi d'un manager](#), page 79.
- Vous pouvez renvoyer un appel à l'aide de votre téléphone IP Cisco Unified. Répondez à l'appel, puis appuyez sur la touche dynamique **Rediriger** de votre téléphone IP Cisco Unified pour transférer l'appel vers votre cible de renvoi.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console](#), page 8
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels](#), page 27
- [Utilisation de la redirection](#), page 33
- [Assistants : utilisation de Cisco Unified Communications Manager Assistant sur votre téléphone](#), page 37
- [Configuration des fonctions du manager](#), page 77

Envoi d'un appel à un service de messagerie vocale

Vous pouvez transférer un appel en sonnerie ou établi que vous traitez pour un manager vers son service de messagerie vocale.

Pour envoyer un appel sélectionné à un service de messagerie vocale, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Transfert à la messagerie vocale**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Transfert vers le Message Vocal** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Transfert vers le Message Vocal** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Conseils

- Vous pouvez également effectuer cette opération depuis votre téléphone IP Cisco Unified. Répondez à l'appel, puis appuyez sur la touche dynamique **TrnsfVM** de votre téléphone IP Cisco Unified pour transférer l'appel du manager vers son service de messagerie vocale.
- Cette fonction ne s'applique pas aux appels que vous avez passés ou reçus sur l'une de vos propres lignes téléphoniques. Elle s'applique uniquement aux appels reçus sur la ligne proxy de votre manager.

Rubriques connexes

- [Prise en main d'Assistant Console, page 8](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 24](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 27](#)
- [Assistants : utilisation de Cisco Unified Communications Manager Assistant sur votre téléphone, page 37](#)

Assistants : utilisation de Cisco Unified Communications Manager Assistant sur votre téléphone

Vous pouvez accéder à certaines fonctions de Cisco Unified Communications Manager Assistant directement sur votre téléphone IP Cisco Unified. À l'exception de la sonnerie distinctive, ces fonctions sont également disponibles sur l'application Assistant Console.

Cisco Unified Communications Manager Assistant permet à l'assistant d'utiliser les touches physiques du téléphone ainsi que les touches dynamiques pour effectuer la plupart des tâches possibles avec l'application Cisco Unified Communications Manager Assistant Console.

Les fonctions Cisco Unified Communications Manager Assistant du téléphone de l'assistant peuvent s'utiliser simultanément avec l'application Assistant Console.

Les téléphones suivants prennent en charge Cisco Unified Communications Manager Assistant sur le téléphone de l'assistant :

- Téléphone IP Cisco Unified 7971G-GE
- Téléphone IP Cisco Unified 7970G
- Téléphone IP Cisco Unified 7961G
- Téléphone IP Cisco Unified 7961G-GE
- Téléphone IP Cisco Unified 7960G
- Téléphone IP Cisco Unified 7941G
- Téléphone IP Cisco Unified 7941G-GE
- Téléphone IP Cisco Unified 7940G



Remarque

Lorsque Cisco Unified Communications Manager Assistant est utilisé sur le téléphone d'un assistant, nous recommandons vivement que ce dernier ne prenne pas en charge plus de cinq managers à la fois.



Remarque

Les assistants souhaités peuvent être définis par le manager (avec l'URL Web) ou l'assistant (avec l'application console), mais pas sur le téléphone lui-même.

Cette section couvre les rubriques suivantes.

- [Distinction entre mode Ligne proxy et mode Ligne partagée, page 38](#) : décrit les deux modes dans lesquels fonctionne Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- [Connexion à Manager Assistant sur le téléphone de l'assistant, page 39](#) : décrit le processus de connexion sur le téléphone.
- [Vérification de l'état de vos managers, page 40](#) : décrit les informations concernant l'état de chaque manager pris en charge par un assistant.
- [Gestion des appels et autres opérations, page 43](#) : décrit la réponse, le transfert et le renvoi d'appels, ainsi que les autres opérations que peut effectuer l'assistant.
- [Comment répondre à un appel à l'aide de Manager Assistant sur le téléphone, page 44](#) : décrit les trois méthodes utilisables par l'assistant pour répondre à l'appel.
- [Configuration des paramètres du manager, page 45](#) : décrit les différents paramètres que l'assistant peut contrôler pour les managers pris en charge.
- [Configuration des paramètres de l'assistant, page 47](#) : décrit comment configurer les options associées à l'assistant telles que les cibles de renvoi et le tri d'état des managers.
- [Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive, page 51](#) : décrit la procédure permettant d'associer des types de sonnerie à chaque ligne téléphonique.

Distinction entre mode Ligne proxy et mode Ligne partagée

L'application Cisco Unified Communications Manager Assistant aide les assistants à gérer plus efficacement les appels pour les managers. Cisco Unified Communications Manager Assistant fonctionne selon deux modes : Ligne partagée et Ligne proxy. Votre administrateur système configure ce mode.

Mode Ligne partagée

En tant qu'assistant utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée, vous disposez du même numéro de répertoire que votre manager. Vous utilisez ce numéro partagé pour gérer les appels pour le compte de votre manager.

Mode Ligne proxy

En tant qu'assistant utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy, un numéro de répertoire est affecté à votre manager et un autre numéro de répertoire utilisé comme proxy vous est affecté. Vous utilisez le numéro proxy pour gérer les appels pour le compte de votre manager.

Identification du mode

Avant de commencer, déterminez le mode sélectionné par votre administrateur système. Vérifiez l'écran des paramètres du manager :

- En mode Ligne partagée, seule l'option Ne pas déranger apparaît sur cet écran.
- En mode Ligne proxy, plusieurs options apparaissent sur cet écran.

Connexion à Manager Assistant sur le téléphone de l'assistant

Pour vous connecter à Cisco Unified Communications Manager Assistant sur le téléphone de l'assistant, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Services** sur le téléphone.

Étape 2 Sélectionnez **Service de téléphone IPMA principal**.

Étape 3 Entrez votre ID utilisateur et votre PIN, puis appuyez sur **Soumet**.

L'écran d'état du manager doit s'afficher (reportez-vous à la [Figure 5](#)).

Figure 5 Écran d'état du manager



 **Remarque**

Si le Service IPMA principal cesse de fonctionner, l'écran du téléphone de l'assistant n'est pas mis à jour pour indiquer cette situation. En revanche, l'assistant reçoit un message d'exception sur un hôte introuvable lorsqu'il tente d'utiliser une touche dynamique. Dans ce cas, l'assistant doit sélectionner manuellement **Service de téléphone IPMA secondaire** dans le menu des services IP, puis se reconnecter.

Vérification de l'état de vos managers

La [Figure 5](#) montre un exemple de l'écran d'état du manager. Cet écran contient la liste de tous les managers pris en charge par un assistant donné.

Cette section décrit les informations affichées et les touches dynamiques à l'écran.

Affichage des informations sur l'écran d'état du manager

Pour chaque manager pris en charge par l'assistant, les informations suivantes s'affichent.

- Ligne d'état de l'assistant du manager : indique si l'assistant est disponible ou indisponible.
- Nombre de managers dans la liste : permet de déterminer rapidement le nombre de managers dans la liste.
- Noms des managers : triés dans l'ordre suivant.
 - Indication de nouvel appel
 - Changement d'état du manager à partir du combiné raccroché
 - Raccroché
- Icône d'état située à gauche du nom du manager : reportez-vous au [Tableau 4](#) pour afficher la liste et la description de ces icônes d'état.
- Ligne proxy du manager.

Icônes d'état d'appel

Le [Tableau 4](#) affiche et décrit les différentes icônes d'état d'appel qui apparaissent à gauche du nom du manager sur l'écran d'état du manager.

Tableau 4 *Icônes d'état d'appel*

Icône d'état d'appel du manager	Effet
Occupé 	Cette icône apparaît sur l'écran d'état du manager à côté de son nom si son téléphone est occupé.
Attente 	Si le manager met un appel en attente, cette icône apparaît en regard de son nom sur l'écran d'état du manager.

Tableau 4 Icônes d'état d'appel (suite)

Icône d'état d'appel du manager	Effet
Inactif/Raccroché 	Cette icône apparaît sur l'écran d'état du manager en regard de son nom si son téléphone est raccroché.
Décroché 	Cette icône apparaît sur l'écran d'état du manager en regard de son nom si son téléphone est décroché.
En sonnerie 	Cette icône apparaît sur l'écran d'état du manager en regard de son nom si son téléphone est en sonnerie.
Inconnu 	Cette icône apparaît sur l'écran d'état du manager en regard de son nom si Cisco Unified Communications Manager Assistant ne peut pas déterminer son état. Par exemple, il se peut qu'une défaillance CTI se soit produite ou que le manager soit un manager mobile qui ne s'est pas encore connecté.
MWI (témoin Message en attente)	« MWI » apparaît sur l'écran d'état du manager en regard de son nom s'il a un message vocal en attente.

Gestion des appels et autres opérations

Le [Tableau 5](#) décrit les touches dynamiques qui apparaissent dans l'écran d'état du manager. Les touches dynamiques permettent d'effectuer une tâche de gestion d'appels différente.

Tableau 5 Touches dynamiques sur le téléphone de l'assistant

Touche dynamique	Effet
Sélect.	Sélectionne le manager en surbrillance dans la liste des managers et vous dirige vers l'écran des paramètres du manager (reportez-vous à la Figure 6 page 45), dans lequel vous pouvez configurer les paramètres du manager sélectionné.
Répond.	Répond à un appel entrant du manager correspondant.
Quitter	Quitte l'écran d'état du manager et vous dirige vers la page du menu Services.
Rediriger	Renvoie immédiatement un appel en sonnerie, établi ou en attente au manager correspondant (par défaut) ou à un autre numéro prédéfini. Pour définir la cible de renvoi vers un numéro de répertoire, appuyez sur Par Ass , puis sur Définir une cible de renvoi et entrez le numéro.
autres	Affiche les touches dynamiques restantes de l'écran d'état du manager.
TrnsfVM	Envoie un appel en sonnerie, établi ou en attente à la messagerie vocale du manager correspondant.
InterCom	Permet de parler à un manager sur une ligne intercom.

Tableau 5 Touches dynamiques sur le téléphone de l'assistant (suite)

Touche dynamique	Effet
Indispo.	<p>Vous rend indisponible. Si un autre assistant est configuré pour le manager et si cet assistant est en ligne, il devient l'assistant actif de ce manager.</p> <p>Si aucun autre assistant n'est disponible, les appels pour le manager ne sont ni filtrés ni renvoyés et sonnent tous sur le téléphone du manager.</p>
	<p> Remarque Lorsque l'assistant principal devient indisponible ou se déconnecte, l'état du téléphone et celui d'appel du manager s'affichent sur le téléphone de l'assistant disponible suivant, qui devient alors l'assistant principal.</p>
Par Ass	<p>Vous dirige vers l'écran des paramètres de l'assistant, dans lequel vous pouvez configurer différents paramètres. Pour connaître les champs à configurer, reportez-vous au Tableau 7 page 49.</p>

Comment répondre à un appel à l'aide de Manager Assistant sur le téléphone

Vous pouvez répondre à un appel à un manager, qui s'affiche dans la page d'état du manager, de trois façons possibles :

- Appuyez sur la touche dynamique **Répond.** dans la page d'état du manager.
- Sélectionnez le bouton de la ligne de l'appel en sonnerie ou le bouton du haut-parleur.
- Quittez l'écran de Cisco Unified Communications Manager Assistant et sélectionnez le bouton Répond. sur l'écran de traitement des appels (visible une fois que vous quittez l'écran de Cisco Unified Communications Manager Assistant). L'écran de traitement des appels affiche le numéro d'origine de l'appel et contient les touches dynamiques **Répond.**, **Rediriger** et **TrnsfVM**.

 **Remarque**

Lorsque vous avez répondu à l'appel en utilisant l'une de ces méthodes, l'écran de Cisco Unified Communications Manager Assistant est remplacé par l'écran de traitement des appels (s'il n'est pas déjà visible). À ce stade, utilisez les touches dynamiques de l'écran de traitement des appels comme vous le faites normalement. Cisco Unified Communications Manager Assistant ne contrôle pas ces fonctions.

Configuration des paramètres du manager

La [Figure 6](#) présente l'écran des paramètres du manager, qui apparaît lorsque vous sélectionnez un manager dans la liste affichée sur l'écran d'état du manager (reportez-vous à la [Figure 5](#)).

Le [Tableau 6](#) décrit comment configurer les champs de cet écran.

Figure 6 Écran des paramètres du manager



Tableau 6 Champs des paramètres du manager

Touche dynamique	Effet
Filtre	<p>Bascule entre l'état activé et l'état inactivé. Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect. Si le champ est activé, les règles de filtrage configurées dans le champ du mode de filtrage s'appliquent.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Remarque Pour configurer des filtres pour un manager, vous devez utiliser l'application Assistant Console. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de listes de filtrage pour un manager, page 80.</p>
Mode de filtrage	<p>Bascule entre Exclusif et Inclusif. Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exclusif : les appels correspondant aux numéros de téléphone de la liste sont envoyés à l'assistant ; les appels restants sont envoyés au manager. • Inclusif : les appels correspondant aux numéros de téléphone de la liste sont envoyés au manager ; les appels restants sont envoyés à l'assistant. <p>Les caractères génériques autorisés sont X pour un chiffre unique et * pour une chaîne de chiffres au début ou à la fin d'un numéro uniquement.</p>
Ne pas déranger	Désactive la sonnerie du téléphone du manager. Cette opération peut s'effectuer manager par manager.
Renvoi d'appels	Bascule entre l'état activé et l'état inactivé . Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect . Si ce champ est activé, Cisco Unified Communications Manager Assistant envoie un appel en sonnerie, établi ou en attente au manager ou à un autre numéro prédéfini (que vous spécifiez en sélectionnant le champ Définir une cible de renvoi).

Tableau 6 Champs des paramètres du manager (suite)

Touche dynamique	Effet
Définir une cible de renvoi	Le numéro vers lequel les appels sont renvoyés, si le champ Renvoi d'appels est activé. Par défaut : les appels sont renvoyés vers le téléphone du manager correspondant sauf si vous avez configuré un autre numéro de répertoire à cet endroit.
Sonnerie d'alerte	Bascule entre l'état activé et l'état inactivé . Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect . Si ce champ est activé dans un environnement de ligne proxy, les appels à destination du manager génèrent une alerte sonore sur le téléphone de ce dernier.

Configuration des paramètres de l'assistant

La [Figure 7](#) présente l'écran des paramètres de l'assistant, qui apparaît lorsque vous appuyez sur la touche dynamique **Par ass** sur l'écran d'état du manager (reportez-vous à la [Figure 5](#)). L'écran des paramètres de l'assistant permet de configurer des éléments tels que les cibles de renvoi et le tri pour l'écran d'état du manager.

Le [Tableau 7](#) décrit comment configurer les champs de cet écran.

Le [Tableau 8](#) décrit comment utiliser les touches dynamiques de cet écran.

Figure 7 Paramètres de l'assistant



Tableau 7 Champs de paramètres de l'assistant

Champs	Effet
Écrasement du programme d'appels (Activer/Désactiver)	<p>Bascule entre l'état activé et l'état inactivé. Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect. L'activation de cet indicateur envoie une mise à jour en temps réel lorsque vous êtes sur un appel.</p> <p>Il est pratique pour vérifier si l'état d'un manager est occupé ou inactif avant de lui renvoyer un appel. Lorsque cet indicateur est activé, un changement d'état du manager s'affiche lorsque vous êtes sur un appel.</p>
Tri intelligent (Activer/Désactiver)	<p>Bascule entre l'état activé et l'état inactivé. Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect. Lorsque cet indicateur est activé, l'écran d'état du manager est trié en fonction des événements de nouvel appel.</p> <p>Pour connaître la hiérarchie de tri de la liste des managers, reportez-vous à Affichage des informations sur l'écran d'état du manager, page 41.</p> <p>Lorsque cet indicateur n'est pas activé, l'écran d'état du manager est statique.</p>
Définir une cible de renvoi	<p>Lorsque le champ Renvoyer tout est activé pour un manager (reportez-vous à la Figure 6 page 45), les appels entrants vers ce manager sont renvoyés vers la cible de renvoi, qui est soit le manager sélectionné (par défaut), soit un numéro de répertoire.</p> <p>Pour renvoyer des appels vers un numéro de répertoire, entrez le numéro dans le champ Définir une cible de renvoi. Pour changer un numéro de répertoire, modifiez le champ Définir une cible de renvoi.</p>

Tableau 8 Touches dynamiques des paramètres de l'assistant

Champs	Effet
Sélect	Lorsque vous appuyez sur ce bouton, les paramètres des deux champs de cet écran sont modifiés : Écrasement du programme d'appels et Tri intelligent . Si vous mettez en surbrillance le champ Définir une cible de renvoi et si vous appuyez sur Sélect. , vous êtes dirigé vers l'écran permettant de configurer le numéro de la cible de renvoi.
MàJ int/MàJ dém	<p>Par défaut, l'écran d'état du manager est rafraîchi lorsqu'il se produit un changement d'état du manager ou lorsqu'il existe un nouvel appel pour le manager.</p> <p>Le bouton MàJ int empêche ce rafraîchissement automatique.</p> <p>Par exemple, si vous prenez en charge 33 managers et si souhaitez modifier les paramètres du 20e, vous pouvez utiliser ce bouton.</p> <p>Pour modifier les paramètres de ce manager, faites défiler la liste des managers sur l'écran d'état du manager, mettez en surbrillance le 20ème nom, puis appuyez sur Sélect.</p> <p>Toutefois, si votre écran est mis à jour au cours de ce processus, vous perdez votre place dans la liste ainsi que des mises à jour de l'état potentiellement importantes. Pour éviter la survenance d'un rafraîchissement dans une telle situation, appuyez sur MàJ int.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"></p> <p>Remarque Pour rappeler les mises à jour automatiques, appuyez sur MàJ dém.</p> </div>
Quitter	Quitte l'écran des paramètres de l'assistant et vous ramène à l'écran d'état du manager.
Déconnexion	Vous déconnecte du service IPMA. Vous devez vous reconnecter au service après la déconnexion.

Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive

La sonnerie distinctive permet d'associer un type de sonnerie unique à chacune de vos lignes téléphoniques. Vous pouvez associer un type de sonnerie unique à la ligne proxy du manager afin de pouvoir reconnaître rapidement vos appels entrants de ceux du manager.

La procédure suivante permet de personnaliser cette fonction directement sur votre téléphone.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur le bouton **Paramètres** de votre téléphone IP Cisco Unified.

Étape 2 Le bouton **Navigation** permet de sélectionner **Type de sonnerie** dans le menu Paramètres (ou appuyez sur **2** sur le clavier de numérotation de votre téléphone).

Chacune des lignes de votre téléphone, de même que le type de sonnerie qui lui est associé, s'affiche sur l'écran LCD de votre téléphone. Initialement, toutes ces lignes utilisent le type de sonnerie par défaut.

Étape 3 Pour modifier le type de sonnerie relatif à une ligne, utilisez le bouton **Navigation** afin de sélectionner la ligne, puis appuyez sur la touche dynamique **Sélect.**



Remarque

Pour identifier la ligne proxy associée à un manager donné, consultez le volet Mes appels de l'application Assistant Console. Dans cette zone figurent les lignes proxy et les noms des managers. La ligne proxy est celle sur laquelle vous recevez des appels entrants pour le manager correspondant.

Étape 4 Le bouton **Navigation** permet de faire défiler la liste des types de sonneries disponibles pour la ligne sélectionnée. Pour entendre un aperçu d'un type de sonnerie, sélectionnez-le, puis appuyez sur la touche dynamique **Écouter**.

Étape 5 Pour associer un nouveau type de sonnerie, appuyez sur les touches dynamiques **Sélect.** et **OK**.

Étape 6 Répétez les étapes 3 à 5 pour personnaliser le type de sonnerie d'une autre ligne sélectionnée.

Étape 7 Appuyez sur la touche dynamique **Quitter** pour quitter le menu Type de sonnerie.

Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée

Cisco Unified Communications Manager Assistant étend les fonctionnalités de votre téléphone. Il permet à votre assistant et à vous de traiter plus efficacement les appels. Votre administrateur système a défini votre configuration Cisco Unified Communications Manager Assistant pour fonctionner soit en mode Ligne partagée, soit en mode Ligne proxy. En mode Ligne partagée, votre assistant et vous disposez du même numéro de répertoire. Votre assistant utilise le numéro partagé pour traiter des appels à votre place. En mode Ligne proxy, un numéro de répertoire vous est affecté, tandis que votre assistant reçoit un autre numéro de répertoire à utiliser comme proxy. Votre assistant utilise le numéro proxy pour traiter des appels à votre place. Avant de commencer, déterminez le mode sélectionné par votre administrateur système. Reportez-vous à [Présentation de Cisco Unified Communications Manager Assistant](#).

Cisco Unified Communications Manager Assistant fournit les fonctions suivantes aux managers dont la configuration utilise le mode Ligne partagée.

- Fonctions avancées de traitement d'appels sur votre téléphone IP Cisco Unified : proposent de nouvelles touches dynamiques et une fenêtre d'état sur l'écran LCD de votre téléphone.
- Fonctions d'intercom : permettent au manager d'échanger des appels avec l'assistant via un intercom.
- Configuration des fonctions via le Web : permet de personnaliser la cible de renvoi à l'aide de la fenêtre Configuration du manager. Votre assistant peut également configurer cette fonction pour vous depuis Assistant Console.

Reportez-vous aux rubriques suivantes pour plus d'informations :

- [Identification du mode sur le téléphone d'un manager, page 3](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 54](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 55](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 56](#)
- [Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 78](#)

Utilisation de la fonction de substitution de poste de Cisco

Procédure

Pour utiliser Cisco Unified Communications Manager Assistant avec la fonction de substitution de poste de Cisco, procédez comme suit :

Étape 1 Accédez à la fonction de substitution de poste de Cisco.

Étape 2 Sélectionnez Assistant Service dans le menu Services.

Pour plus d'informations sur la fonction de substitution de poste de Cisco, reportez-vous au *Manuel du téléphone IP Cisco Unified 7960G/7940G*.

Rubriques connexes

- [Renvoi et transfert d'appels, page 54](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 55](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 56](#)

Renvoi et transfert d'appels

Pour les managers

Les touches dynamiques Cisco Unified Communications Manager Assistant de votre téléphone permettent de renvoyer des appels actifs, de les transférer et de les traiter de toute autre manière.

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- [Redirection immédiate d'un appel entrant vers un autre numéro, page 54](#)
- [Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale, page 55](#)

Redirection immédiate d'un appel entrant vers un autre numéro

Pour les managers

Appuyez sur la touche dynamique **Rediriger** pour renvoyer un appel en sonnerie, établi ou en attente de votre téléphone vers un autre numéro de téléphone configuré comme cible de renvoi. Votre assistant et vous pouvez modifier cette cible dans la fenêtre Configuration du manager.

Rubriques connexes

- [Utilisation de la fonction de substitution de poste de Cisco, page 54](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 54](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 55](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 79](#)

Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale

Pour les managers

Appuyez sur la touche dynamique **TrnsfVM** pour envoyer immédiatement un appel de votre téléphone vers votre messagerie vocale. Vous pouvez transférer un appel en attente vers votre service de messagerie vocale.

Rubriques connexes

- [Utilisation de la fonction de substitution de poste de Cisco, page 54](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 54](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 55](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 56](#)

Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant

La fonction optionnelle Intercom permet de parler à votre assistant par le biais de l'intercom. Elle est configurée par votre administrateur système.



Remarque

Si la fonction intercom n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.

Téléphones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G et 7971G-GE

Sur votre téléphone IP Cisco Unified, appuyez sur le bouton de numérotation abrégée **Intercom** correspondant à votre assistant pour appeler celui-ci par l'intercom. L'assistant actif actuel est la cible de votre appel intercom.

Si aucun assistant n'est actif lorsque vous vous connectez, votre appel intercom n'a pas de cible.

Lorsque vous effectuez un appel par l'intercom, le haut-parleur de votre assistant fonctionne automatiquement. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone. Pour vous parler, l'assistant doit appuyer sur le bouton Intercom de son téléphone.

Pour terminer un appel intercom, raccrochez le téléphone (ou appuyez sur Haut-parleur ou Casque).

Téléphones IP Cisco Unified 7940G et 7960G

Sur votre téléphone IP Cisco Unified, appuyez sur le bouton de numérotation abrégée **Intercom** correspondant à votre assistant pour appeler celui-ci par l'intercom.

S'il est disponible lorsque vous l'appellez par le biais de l'intercom, votre haut-parleur et le sien s'activent simultanément. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone. C'est également le cas lorsque votre assistant vous appelle par le biais de l'intercom.

Si l'assistant est en ligne lorsque vous tentez de l'appeler par le biais de l'intercom, votre appel sonne sur son téléphone et il doit y répondre manuellement. C'est également le cas lorsque l'assistant vous appelle par le biais de l'intercom quand vous êtes en ligne.

Pour terminer un appel intercom, raccrochez le téléphone (ou appuyez sur Haut-parleur ou Casque).

Rubriques connexes

- [Utilisation de la fonction de substitution de poste de Cisco, page 54](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 54](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 56](#)

Désactivation de la sonnerie de votre téléphone

Pour les managers

Pour désactiver la sonnerie de votre téléphone, appuyez sur la touche dynamique **NPD** pour activer/désactiver la fonction Ne pas déranger.



Remarque

Si la fonction NPD n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.

Lorsque cette fonction est activée, la sonnerie de votre téléphone IP Cisco Unified est désactivée. La fonction NPD coupe la sonnerie de toutes les lignes du téléphone.



Remarque

Elle n'affecte pas l'intercom.

La fonction Ne pas déranger est symbolisée par une icône de cloche dans la fenêtre d'état Cisco Unified Communications Manager Assistant de l'écran LCD de votre téléphone IP Cisco Unified. Si la cloche est barrée (par un sens interdit), la sonnerie de votre téléphone est désactivée. Votre téléphone ne sonnera pas, mais celui de votre assistant sonnera. Dans le cas contraire, la sonnerie est activée.

Par défaut, cette fonction est désactivée.

Rubriques connexes

- [Utilisation de la fonction de substitution de poste de Cisco, page 54](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 54](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 55](#)

Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy

Cisco Unified Communications Manager Assistant étend les fonctionnalités de votre téléphone. Il permet à votre assistant et à vous de traiter plus efficacement les appels. Votre administrateur système a défini votre configuration Cisco Unified Communications Manager Assistant pour fonctionner soit en mode Ligne partagée, soit en mode Ligne proxy. En mode Ligne partagée, votre assistant et vous disposez du même numéro de répertoire. Votre assistant utilise ce numéro partagé (ligne) pour traiter des appels à votre place. En mode Ligne proxy, un numéro de répertoire vous est affecté, tandis que votre assistant reçoit un autre numéro de répertoire à utiliser comme proxy. Votre assistant utilise ce numéro proxy (ligne) pour traiter des appels à votre place. Avant de commencer, déterminez le mode sélectionné par votre administrateur système. Reportez-vous à [Présentation de Cisco Unified Communications Manager Assistant](#).

Cisco Unified Communications Manager Assistant fournit les fonctions suivantes aux managers dont la configuration utilise le mode Ligne proxy.

- Routage des appels : redirige les appels entrants de manière sélective vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant en fonction de la liste de filtrage personnalisée.
- Fonctions avancées de traitement d'appels et de contrôle de votre téléphone IP Cisco Unified : proposent de nouvelles touches dynamiques et une fenêtre d'état sur l'écran LCD de votre téléphone.
- Fonctions d'intercom : permettent au manager d'échanger des appels avec l'assistant via un intercom.
- Configuration des fonctions via le Web : permet de personnaliser certaines fonctions du manager, telles que la cible de renvoi, à l'aide de la fenêtre Configuration du manager. Votre assistant peut également configurer ces fonctions pour vous depuis Assistant Console.

Rubriques connexes

- [Identification du mode sur le téléphone d'un manager, page 3](#)
- [Mise en route : pour les managers, page 60](#)
- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 70](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 73](#)

- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 74](#)
- [Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 78](#)

Mise en route : pour les managers

Les rubriques suivantes peuvent vous aider à faire vos premiers pas avec Cisco Unified Communications Manager Assistant :

- [Utilisation de la fonction de substitution de poste de Cisco, page 60](#)
- [Présentation de la sélection d'un assistant, page 60](#)
- [Utilisation de la fenêtre d'état, page 62](#)
- [Utilisation du menu d'état du manager sur votre téléphone, page 66](#)

Utilisation de la fonction de substitution de poste de Cisco

Procédure

Pour utiliser Cisco Unified Communications Manager Assistant avec la fonction de substitution de poste de Cisco :

Étape 1 Activez la fonction de substitution de poste de Cisco.

Étape 2 Sélectionnez Assistant Service dans le menu Services.

Pour plus d'informations sur la fonction de substitution de poste de Cisco, reportez-vous au *Manuel du téléphone IP Cisco Unified 7960G/7940G*.

Présentation de la sélection d'un assistant

En tant que manager, vous êtes automatiquement connecté à la fonction Cisco Unified Communications Manager Assistant, à moins que la configuration ne permette de recourir à la substitution de poste de Cisco.

Pour pouvoir traiter vos appels, votre assistant doit se connecter à l'application Cisco Unified Communications Manager Assistant Console et rester disponible. Si votre assistant actif se déconnecte ou devient indisponible, Cisco Unified Communications Manager Assistant tente de vous en affecter un autre.

Identification de votre assistant actif

L'assistant *actif* est la personne qui gère vos appels actuellement.

Si vous disposez de plusieurs assistants, il se peut que vous souhaitiez identifier lequel d'entre eux est actif. Pour ce faire, appuyez sur **Services** sur votre téléphone et sélectionnez **Assistant Service**. Le point 3 indique qui est l'assistant actif.

Affectation d'un assistant par défaut

Si possible, Cisco Unified Communications Manager Assistant veille à ce que votre assistant *par défaut* soit l'assistant actif. Dans le cas contraire (l'assistant est déconnecté ou indisponible), Cisco Unified Communications Manager Assistant vous en affecte un autre jusqu'à ce que l'assistant par défaut se connecte ou redevienne disponible.

Vous (ou votre assistant) pouvez choisir votre assistant par défaut dans la fenêtre Configuration du manager. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 79](#).

Changement d'assistants

Si vous disposez de plusieurs assistants et si plusieurs d'entre eux sont connectés et disponibles, vous pouvez ignorer la sélection automatique en activant un manuellement.

Sélectionnez le point 3 du menu de l'état du manager de votre téléphone pour consulter la liste des assistants disponibles. Si plusieurs assistants sont disponibles, sélectionnez-en un autre comme assistant actif. Quittez le menu lorsque vous avez terminé.

Cas de non-disponibilité de vos assistants

Si tous vos assistants sont indisponibles, l'icône Assistant (icône située à l'extrême gauche) du menu de l'état du manager de votre téléphone est barrée (par un sens interdit). Dès que l'un de vos assistants se connecte, vos appels sont à nouveau pris en charge.

Rubriques connexes

- [Mise en route : pour les managers, page 60](#)
- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 70](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 73](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 74](#)

Utilisation de la fenêtre d'état

Pour les managers

Le menu d'état du manager apparaît dans l'écran LCD de votre téléphone IP Cisco Unified.

Il existe deux zones dans le menu d'état du manager.

- Zone Surveillance assistant : la partie supérieure de la fenêtre d'état affiche l'ID de l'appelant et le temps écoulé avant le traitement d'un appel par un assistant. Pour plus d'informations, reportez-vous au [Tableau 9](#).
- Zone Assistant et Fonctions des téléphones IP Cisco Unified 7940G et 7960G : la majeure partie de la fenêtre d'état affiche des icônes indiquant la présence d'un assistant actif et l'état d'activation de vos fonctions. Pour plus d'informations, reportez-vous au [Tableau 10](#).
- Zone Assistant et Fonctions des téléphones IP Cisco Unified 7941G/7941G-GE/7961G/7961G-GE/7970G/7971G-GE : la majeure partie de la fenêtre d'état affiche des icônes indiquant la présence d'un assistant actif et l'état d'activation de vos fonctions. Pour plus d'informations, reportez-vous au [Tableau 11](#).

Tableau 9 Messages Sup. assistant dans le menu d'état du manager

Message	Signification
« Sup. assistant : ACT »	La fonction Sup. assistant est activée, mais aucun appel établi ou entrant n'est actuellement redirigé vers votre assistant.
« Appel depuis », suivi de l'ID d'un appelant	Un appel entrant a été redirigé vers votre assistant et sonne actuellement sur son téléphone. Vous pouvez intercepter l'appel.
ID d'un appelant et minuteur	L'assistant a répondu à l'appel entrant. Le minuteur s'enclenche lorsque l'assistant répond à l'appel (ou le traite d'une autre manière).
« Sup. assistant : INA »	La fonction Sup. assistant est désactivée. Pour l'activer, appuyez sur la touche dynamique SetWtch .
« Filtrage non opérationnel »	La fonction de filtrage des appels est actuellement indisponible.

Tableau 10 Icônes Assistant et Fonction dans le menu d'état du manager des téléphones IP Cisco Unified 7940G et 7960G

Fonctionnalité	Description
Assistant disponible 	L'icône de l'assistant représente une personne et se trouve du côté gauche de la fenêtre d'état. Cette icône indique qu'un assistant actif est prêt à prendre vos appels.
Assistant indisponible 	L'icône de l'assistant indisponible représente une personne barrée par un sens interdit. Elle indique que tous vos assistants sont indisponibles. Pour identifier l'assistant actif, appuyez sur Services sur votre téléphone IP Cisco Unified, puis sélectionnez Assistant Service .
Filtre d'appel activé 	Un cercle quadrillé indique que le filtrage est <i>activé</i> .
Filtre d'appel désactivé 	Un cercle vide indique que le filtrage est <i>désactivé</i> . Pour activer/désactiver le filtre, sélectionnez Filtre dans le menu d'état du manager. Vous pouvez configurer le filtrage des appels depuis la page Web Configuration du manager.
Ne pas déranger activé 	Si une cloche est barrée (par un sens interdit), la fonction est <i>activée</i> (sonnerie désactivée).
Ne pas déranger désactivé 	Une cloche indique que cette fonction est <i>désactivée</i> (sonnerie activée). Pour activer/désactiver la fonction Ne pas déranger et activer/désactiver la sonnerie, appuyez sur la touche dynamique NPD .

Tableau 10 Icônes Assistant et Fonction dans le menu d'état du manager des téléphones IP Cisco Unified 7940G et 7960G (suite)

Fonctionnalité	Description
Renvoyer tout activé 	Une flèche déviée par une barrière indique que cette fonction est <i>activée</i> (les appels sont redirigés vers un autre téléphone).
Renvoyer tout désactivé 	Une flèche droite indique que la fonction est <i>désactivée</i> (les appels sont envoyés sur votre téléphone). Pour activer/désactiver la fonction Renvoyer tout, appuyez sur la touche dynamique RenvTout . La cible initiale par défaut pour cette fonction est l'assistant sélectionné. Vous pouvez modifier la cible depuis la page Web Configuration du manager.

Tableau 11 Icônes Assistant et Fonction dans le menu d'état du manager des téléphones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G et 7971G-GE

Fonctionnalité	Description
Assistant disponible 	L'icône de l'assistant représente une personne et se trouve du côté gauche de la fenêtre d'état. Cette icône indique qu'un assistant actif est prêt à prendre vos appels.
Assistant indisponible 	L'icône de l'assistant indisponible représente une personne barrée d'un trait oblique. Elle indique que tous vos assistants sont indisponibles. Pour identifier l'assistant actif, appuyez sur Services sur votre téléphone IP Cisco Unified, puis sélectionnez Assistant Service.

Tableau 11 Icônes Assistant et Fonction dans le menu d'état du manager des téléphones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G et 7971G-GE (suite)

Fonctionnalité	Description
<p>Filtre d'appel activé</p> 	<p>Une fenêtre traversée par une flèche verte et une flèche rouge déviée indique que le filtrage est <i>activé</i>.</p>
<p>Filtre d'appel désactivé</p> 	<p>Lorsque la fenêtre traversée par une flèche verte et une flèche rouge déviée est barrée (par un sens interdit), le filtrage est <i>désactivé</i>. Pour activer/désactiver le filtre, sélectionnez Filtre dans le menu d'état du manager. Vous pouvez configurer le filtrage des appels depuis la page Web Configuration du manager.</p>
<p>Ne pas déranger activé</p> 	<p>Si une cloche est barrée (par un sens interdit), la fonction est <i>activée</i> (sonnerie désactivée).</p>
<p>Ne pas déranger désactivé</p> 	<p>Une cloche indique que cette fonction est <i>désactivée</i> (sonnerie activée). Pour activer/désactiver la fonction Ne pas déranger et activer/désactiver la sonnerie, appuyez sur la touche dynamique NPD.</p>
<p>Renvoyer tout activé</p> 	<p>Une flèche déviée par une barrière indique que cette fonction est <i>activée</i> (les appels sont redirigés vers un autre téléphone que le vôtre).</p>
<p>Renvoyer tout désactivé</p> 	<p>Lorsqu'une flèche déviée par une barrière est barrée (par un sens interdit), la fonction est <i>désactivée</i> (les appels sont envoyés sur votre téléphone). Pour activer/désactiver la fonction Renvoyer tout, appuyez sur la touche dynamique RenvTout. La cible initiale par défaut pour cette fonction est l'assistant sélectionné. Vous pouvez modifier la cible depuis la page Web Configuration du manager.</p>

Conseils

- La fenêtre d'état n'est pas visible lorsque vous appelez ou recevez des appels sur votre téléphone.
- Appuyez sur la touche dynamique **SetWtch** pour activer/désactiver la fonction Sup. assistant.

Rubriques connexes

- [Mise en route](#) : pour les managers, page 60
- [Interception, redirection et transfert d'appels](#), page 67
- [Utilisation du filtrage d'appels](#), page 70
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant](#), page 73
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone](#), page 74

Utilisation du menu d'état du manager sur votre téléphone

Pour les managers

Pour ouvrir le menu d'état du manager de votre téléphone, appuyez sur **Services** et sélectionnez **Assistant Service**. Le [Tableau 12](#) décrit les rubriques du menu d'état du manager et les tâches qui leur sont associées.

Tableau 12 *Éléments du menu d'état du manager et tâches associées*

Option du menu d'état du manager		Effet
1	Filtre	Active/Désactive le filtrage.
2	Mode de filtrage	Bascule entre les filtres inclusif et exclusif.
3	Assistant	Affiche l'assistant actif ainsi que les autres assistants disponibles.

Rubriques connexes

- [Mise en route](#) : pour les managers, page 60
- [Interception, redirection et transfert d'appels](#), page 67
- [Utilisation du filtrage d'appels](#), page 70
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant](#), page 73
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone](#), page 74

Configuration d'une sonnerie d'alerte pour les appels entrants

Les appels entrants apparaissent sur l'écran du téléphone du manager mais ils ne sonnent que sur le téléphone de l'assistant.

Procédure

Pour que les appels entrants déclenchent une alerte sonore sur le téléphone du manager, procédez comme suit :

Étape 1 Appuyez sur le bouton **Services**.

Étape 2 Sélectionnez et définissez **Sonnerie d'alerte**.

Étape 3 Activez **Sonnerie d'alerte**.

L'alerte retentira une fois par appel.

La sonnerie d'alerte n'est pas déclenchée pour un appel entrant dans les cas suivants :

- La sonnerie d'alerte de votre téléphone est désactivée depuis le téléphone de l'assistant ou depuis Assistant Console.
- La fonction Sup. assistant est désactivée.
- Vous avez sélectionné la redirection automatique des appels vers votre assistant.

Interception, redirection et transfert d'appels

Pour les managers

Les touches dynamiques Cisco Unified Communications Manager Assistant de votre téléphone permettent d'intercepter les appels actifs, de les rediriger, de les transférer et de les traiter de toute autre manière.

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- [Interception d'un appel qui sonne sur le téléphone de l'assistant, page 68](#)
- [Redirection immédiate d'un appel entrant vers un autre numéro, page 68](#)
- [Redirection de tous les appels vers un autre numéro, page 69](#)
- [Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale, page 70](#)

Interception d'un appel qui sonne sur le téléphone de l'assistant

Pour les managers

Appuyez sur la touche dynamique **Récup** de votre téléphone IP Cisco Unified pour intercepter un appel qui sonne sur le téléphone de votre assistant et le rediriger vers votre propre téléphone.

Pour pouvoir intercepter l'appel, vous devez appuyer sur la touche dynamique Récup avant que l'assistant réponde, sans quoi vous ne pouvez plus le prendre.



Conseil Lorsqu'un appel qui vous est destiné sonne sur le téléphone de votre assistant, la section Sup. assistant de la fenêtre d'état de votre téléphone indique « Appel depuis » ainsi que l'ID de l'appelant.

Rubriques connexes

- [Mise en route : pour les managers, page 60](#)
- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 70](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 73](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 74](#)

Redirection immédiate d'un appel entrant vers un autre numéro

Pour les managers

Appuyez sur la touche dynamique **Rediriger** pour rediriger un appel en sonnerie, établi ou en attente de votre téléphone vers un autre.

Par défaut, la fonction de redirection renvoie les appels vers l'assistant sélectionné. Toutefois, votre assistant et vous-même pouvez désigner une autre cible de renvoi.

Conseils

- Si l'assistant est la cible de renvoi et si la fonction Sup. assistant est activée, vous pouvez vérifier si l'appel a été redirigé vers votre assistant en consultant la fenêtre d'état de votre écran LCD.
- Les fonctions Rediriger et Renvoyer tout (RenvTout) utilisent la même cible de renvoi. Votre assistant et vous pouvez modifier cette cible dans la fenêtre Configuration du manager.

Rubriques connexes

- [Mise en route : pour les managers, page 60](#)
- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 70](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 73](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 79](#)

Redirection de tous les appels vers un autre numéro

Pour les managers

Appuyez sur la touche dynamique **RenvTout** pour activer/désactiver cette fonction. Lorsqu'elle est activée, cette fonction redirige vos appels entrants vers un autre téléphone.

Contrairement à la fonction Rediriger, qui s'utilise au cas par cas, la fonction Renvoyer tout redirige tous les appels entrants jusqu'à ce que vous la désactiviez.

Par défaut, la cible de renvoi est l'assistant sélectionné. Toutefois, votre assistant et vous-même pouvez affecter un autre numéro de téléphone en tant que cible de renvoi. Par exemple, si vous projetez de vous absenter de votre bureau, mais souhaitez continuer à recevoir vos appels, vous pouvez paramétrer la cible de la fonction Renvoyer tout vers votre numéro de téléphone cellulaire.

Conseils

- Une icône du menu d'état du manager indique si la fonction Renvoyer tout est activée ou non. La flèche est déviée dans le premier cas et droite dans le second.
- La fonction Renvoyer Tout s'applique à l'ensemble de vos lignes pouvant être gérées par votre assistant. Elle ne peut pas rediriger les appels entrants que vous recevez sur une ligne personnelle à laquelle votre assistant n'a pas accès ou sur une ligne intercom.
- Les fonctions RenvTout et Rediriger utilisent la même cible de renvoi. Votre assistant et vous pouvez modifier cette cible dans la fenêtre Configuration du manager.
- Si le filtrage des appels et la fonction Renvoyer tout sont activés, Cisco Unified Communications Manager Assistant applique d'abord le *filtrage* aux appels entrants. Le filtrage redirige les appels vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant, en fonction des critères sélectionnés. Ensuite, Cisco Unified Communications Manager Assistant applique la fonction RenvTout à tous les appels arrivés sur votre téléphone. Cette fonction les redirige vers la cible de renvoi.
- Si vous appliquez la fonction Renvoyer tous les appels à votre téléphone, tous les appels entrants seront redirigés vers le nouveau numéro de renvoi ainsi défini. Vos appels ne seront plus dirigés vers votre assistant ou vers votre cible de renvoi antérieure.

Rubriques connexes

- [Mise en route : pour les managers, page 60](#)
- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 70](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 73](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 79](#)

Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale

Pour les managers

Appuyez sur la touche dynamique TrnsfVM pour envoyer immédiatement un appel de votre téléphone vers votre messagerie vocale. Vous pouvez transférer un appel en attente vers votre service de messagerie vocale.

Rubriques connexes

- [Mise en route : pour les managers, page 60](#)
- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 70](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 73](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 74](#)

Utilisation du filtrage d'appels

Pour les managers

Le filtrage des appels redirige vos appels entrants de manière sélective vers votre assistant, en fonction de l'ID de l'appelant et des paramètres et configurations suivants :

- Mode de filtrage
- Listes de filtrage
- État Filtre activé/désactivé

Le [Tableau 13](#) fournit des détails à propos de chacun de ces paramètres de filtrage.



Remarque

Les paramètres initiaux par défaut sont tels que le filtrage inclusif des appels est activé et que les listes de filtrage sont vides. Par conséquent, tous vos appels entrants sont redirigés vers votre assistant. Pour personnaliser le filtrage, reportez-vous à [Création de listes de filtrage pour un manager, page 80](#).

Le filtrage des appels doit être activé pour permettre à votre assistant de traiter vos appels. Si le filtrage des appels et la fonction Renvoyer tout (RenvTout) sont activés, Cisco Unified Communications Manager Assistant applique d'abord le *filtrage* aux appels entrants. Le filtrage redirige les appels vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant, en fonction des critères sélectionnés. Ensuite, Cisco Unified Communications Manager Assistant applique la fonction RenvTout à tous les appels arrivés sur votre téléphone. Cette fonction les redirige vers la cible de renvoi.

Par exemple, vous pouvez configurer un filtre inclusif pour recevoir uniquement les appels familiaux. Tous les autres appels seront traités par votre assistant. Si vous projetez de vous absenter de votre bureau, vous pouvez paramétrer la cible de renvoi vers votre numéro de téléphone cellulaire, activer la fonction Renvoyer tout et recevoir les appels de votre famille sur votre téléphone cellulaire. Votre assistant continuera de recevoir les autres appels.



Remarque Si vous appliquez le renvoi de tous les appels à votre téléphone, tous les appels entrants seront redirigés vers le nouveau numéro de renvoi ainsi défini. Vos appels ne seront plus dirigés vers votre assistant ou vers votre cible de renvoi antérieure.

Tableau 13 Paramètres de filtrage des appels

Paramètre	Objectif	Situation	Remarques
Mode de filtrage	<p>Le mode de filtrage permet de basculer entre les listes de filtrage <i>inclusives</i> et <i>exclusives</i>.</p> <p>Filtrage inclusif : dans ce mode, Cisco Unified Communications Manager Assistant envoie les appels entrants correspondant aux numéros de la liste vers <i>votre téléphone</i> et, les autres, vers celui de votre assistant.</p> <p>Filtrage exclusif : dans ce mode, Cisco Unified Communications Manager Assistant redirige les appels entrants correspondant aux numéros de la liste vers votre <i>assistant</i> et les autres vous parviennent.</p>	<p>Basculez entre les listes exclusives et inclusives dans le menu d'état du manager de l'écran LCD de votre téléphone.</p>	<p>Par défaut, le filtre inclusif est actif.</p> <p>Les assistants peuvent contrôler le mode de filtrage pour vous depuis Assistant Console.</p>

Tableau 13 Paramètres de filtrage des appels (suite)

Paramètre	Objectif	Situation	Remarques
Listes de filtrage	Les listes de filtrage se composent d'un ou de plusieurs numéros (partiels ou entiers). Lorsque vous recevez un nouvel appel et si le filtrage est actif, Cisco Unified Communications Manager Assistant met en correspondance l'ID de l'appelant avec les numéros de la liste active. En fonction de la correspondance des numéros et du filtre actif (inclusif ou exclusif), Cisco Unified Communications Manager Assistant envoie les appels sur votre téléphone ou sur celui de votre assistant.	Créez des listes de filtrage depuis la fenêtre Configuration du manager. Sélectionnez l'onglet Filtre inclusif ou Filtre exclusif.	Votre assistant peut configurer des listes de filtrage pour vous. Par défaut, les listes de filtrage sont initialement vides.
État Filtre activé/désactivé	Le paramètre Filtre activé/désactivé active/désactive le filtrage. Lorsque cette fonction est activée, tous vos appels entrants sont interceptés et redirigés en fonction des paramètres du filtre.	Activez/Désactivez le filtrage dans le menu d'état du manager affiché sur l'écran LCD de votre téléphone. Appuyez sur Services et sélectionnez Assistant Service , puis Filtre .	Le paramètre initial par défaut est activé.

Conseil

- Une icône en forme de cercle dans le menu d'état du manager indique si le filtrage est activé ou non. Le cercle est quadrillé dans le premier cas et vide dans le second.

Rubriques connexes

- [Mise en route : pour les managers, page 60](#)
- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 73](#)
- [Création de listes de filtrage pour un manager, page 80](#)

Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant

La fonction optionnelle Intercom permet de parler à votre assistant par le biais de l'intercom. Elle est configurée par votre administrateur système.



Remarque

Si la fonction intercom n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.

Téléphones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G et 7971G-GE

Sur votre téléphone IP Cisco Unified, appuyez sur le bouton de numérotation abrégée **Intercom** correspondant à votre assistant pour appeler celui-ci par l'intercom.

Lorsque vous effectuez un appel par l'intercom, le haut-parleur de votre assistant fonctionne automatiquement. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone. Pour vous parler, l'assistant doit appuyer sur le bouton **Intercom** de son téléphone.

Pour terminer un appel intercom, raccrochez le téléphone (ou appuyez sur Haut-parleur ou Casque).

En mode Ligne proxy, un appel par l'intercom peut se lancer de diverses manières :

- Si un assistant par défaut est configuré *et* disponible, il constitue la cible de votre appel.
- Si un assistant par défaut est configuré mais indisponible, la cible de l'appel est le prochain assistant disponible.
- Si un assistant par défaut est configuré mais indisponible *et* si aucun assistant n'est actif au moment où vous vous connectez, l'assistant par défaut reste la cible de votre appel intercom.
- Si *aucun* assistant par défaut n'est configuré, la cible de l'appel est l'assistant actif actuel.
- Si *aucun* assistant par défaut n'est configuré et si l'assistant actif actuel devient indisponible tandis que vous êtes connecté, l'une des cas suivants se produit :
 - Le prochain assistant disponible devient la cible de votre appel intercom.
 - Si aucun autre assistant n'est disponible, l'assistant devenu indisponible reste la cible de votre appel.
- Si *aucun* assistant par défaut n'est configuré et s'il n'existe *aucun* assistant actif au moment de votre connexion, votre appel intercom n'a pas de cible.

Téléphones IP Cisco Unified 7940G et 7960G

Sur votre téléphone IP Cisco Unified, appuyez sur le bouton de numérotation abrégée **Intercom** correspondant à votre assistant pour appeler celui-ci par l'intercom.

S'il est disponible lorsque vous l'appellez par le biais de l'intercom, votre haut-parleur et le sien s'activent simultanément. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone. C'est également le cas lorsque votre assistant vous appelle par le biais de l'intercom.

Si l'assistant est en ligne lorsque vous tentez de l'appeler par le biais de l'intercom, votre appel sonne sur son téléphone et il doit y répondre manuellement. C'est également le cas lorsque l'assistant vous appelle par le biais de l'intercom quand vous êtes en ligne.

Pour terminer un appel intercom, raccrochez le téléphone (ou appuyez sur Haut-parleur ou Casque).

Rubriques connexes

- [Mise en route : pour les managers, page 60](#)
- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 70](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 74](#)

Désactivation de la sonnerie de votre téléphone

Pour les managers

Pour désactiver la sonnerie de votre téléphone, appuyez sur la touche dynamique NPD pour activer/désactiver la fonction Ne pas déranger.



Remarque Si la fonction NPD n'est pas disponible sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.

Lorsque cette fonction est activée, la sonnerie de votre téléphone IP Cisco Unified est désactivée. La fonction NPD coupe la sonnerie de toutes les lignes du téléphone.



Remarque Elle n'affecte pas l'intercom.

La fonction Ne pas déranger est symbolisée par une icône de cloche dans le menu d'état du manager, sur l'écran LCD de votre téléphone IP Cisco Unified. Si la cloche est barrée (par un sens interdit), la sonnerie de votre téléphone est désactivée. Le téléphone de votre assistant continuera de sonner. Dans le cas contraire, la sonnerie est activée.

Par défaut, cette fonction est désactivée.

Conseil

- Cette fonction n'affecte pas le filtrage des appels.

Rubriques connexes

- [Mise en route : pour les managers, page 60](#)
- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 70](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 73](#)

Configuration des fonctions du manager

Les managers et les assistants peuvent modifier les préférences du manager depuis la fenêtre Configuration du manager. Les managers peuvent accéder à cette fenêtre depuis un site Web ; quant aux assistants, ils l'ouvrent depuis Assistant Console.

Votre administrateur système a défini votre configuration Cisco Unified Communications Manager Assistant pour fonctionner soit en mode Ligne partagée, soit en mode Ligne proxy. Si votre administrateur système a configuré Cisco Unified Communications Manager Assistant pour fonctionner en mode Ligne proxy, vous serez en mesure d'affecter un assistant par défaut, de configurer une cible de renvoi et de créer des listes de filtrage. Si votre administrateur système a configuré Cisco Unified Communications Manager Assistant pour fonctionner en mode Ligne partagée, vous pourrez uniquement configurer une cible de renvoi. En mode Ligne partagée, vous n'êtes pas autorisé à affecter un assistant par défaut ou à créer des filtres visant à filtrer sélectivement les appels vers un assistant.

Les paramètres par défaut initiaux permettent aux managers d'utiliser Cisco Unified Communications Manager Assistant sans avoir à configurer leurs préférences au préalable.

Rubriques connexes

- [Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy, page 1](#)
- [Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 77](#)
- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 79](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 79](#)
- [Création de listes de filtrage pour un manager, page 80](#)

Accès à la fenêtre Configuration du manager

Reportez-vous à l'une des rubriques suivantes :

- [Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 78](#)
- [Pour les assistants : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 78](#)

Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager

Les managers accèdent à la page Configuration du manager par le biais d'un site Web. Vous pouvez obtenir son URL auprès de l'administrateur système.

Procédure

Étape 1 Sur un ordinateur Microsoft Windows 2000 minimum, ouvrez un navigateur Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).

La version de ce navigateur doit être 5.5 minimum.

Étape 2 Ouvrez l'URL fournie par l'administrateur système. Elle doit revêtir la forme suivante : `http://<adresse-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`

Une boîte de dialogue vous demande si vous souhaitez installer le logiciel Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Étape 3 Cochez la case pour marquer votre accord avec le texte suivant : « Toujours faire confiance au contenu de Cisco Systems Inc. » et cliquez sur **Oui**.

La page de connexion apparaît.

Étape 4 Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe (fournis par l'administrateur système) et cliquez sur **Connexion**.

La fenêtre Configuration du manager apparaît.

Étape 5 Lorsque vous souhaitez vous déconnecter, fermez la fenêtre du navigateur. Si nécessaire, répétez l'étape 3.

Rubriques connexes

- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 79](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 79](#)
- [Création de listes de filtrage pour un manager, page 80](#)

Pour les assistants : accès à la fenêtre Configuration du manager

Les assistants peuvent accéder à la fenêtre Configuration du manager depuis Assistant Console.

Pour ouvrir cette fenêtre pour un manager donné, cliquez avec le bouton droit dans la ligne relative à ce manager dans le volet Mes managers d'Assistant Console. Ensuite, sélectionnez **Configurer** dans le menu contextuel.

Pour accéder à la fenêtre pour tous les managers, sélectionnez **Manager > Configuration** dans la barre de menus. Si nécessaire, choisissez le manager pour lequel vous souhaitez configurer des fonctions dans la liste déroulante.

Rubriques connexes

- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 79](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 79](#)
- [Création de listes de filtrage pour un manager, page 80](#)

Affectation d'un assistant par défaut à un manager

Vous pouvez désigner comme assistant *par défaut* l'un des assistants configurés pour un manager.

Si possible, Cisco Unified Communications Manager Assistant désigne l'assistant par défaut comme assistant actif du manager. Si l'assistant par défaut n'est pas connecté, Cisco Unified Communications Manager Assistant affecte à un autre assistant (en cas de disponibilité) le rôle d'assistant actif. Lorsque l'assistant par défaut se connecte, Cisco Unified Communications Manager Assistant commute les assistants pour que l'assistant par défaut devienne actif et traite les appels.

Procédure

Étape 1 Dans la fenêtre Configuration du manager, cliquez sur l'onglet **Assistant par défaut** (si nécessaire) pour afficher la fenêtre Sélection de l'assistant par défaut.

Étape 2 Sélectionnez l'assistant approprié dans le menu déroulant.

Étape 3 Enregistrez vos modifications.

Rubriques connexes

- [Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 77](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 79](#)
- [Création de listes de filtrage pour un manager, page 80](#)

Configuration de la cible de renvoi d'un manager

Les managers utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne proxy peuvent se servir des fonctions Renvoyer tout (RenvTout) et Rediriger pour envoyer des appels à l'assistant ou à un autre numéro de téléphone (appelé *cible*). Ces deux fonctions utilisent la même cible de renvoi.

Les managers utilisant Cisco Unified Communications Manager Assistant en mode Ligne partagée peuvent configurer une cible de renvoi et transférer les appels au fur et à mesure qu'ils arrivent à l'aide de la touche dynamique **Rediriger**. L'écran de renvoi s'affiche automatiquement quand vous vous connectez.

Par défaut, la cible de renvoi est l'assistant actif du manager. Les managers et les assistants peuvent recourir à la procédure suivante pour la modifier.

Procédure

Étape 1 Dans la fenêtre Configuration du manager, cliquez sur l'onglet **Renvoyer** pour afficher la fenêtre de configuration des renvois.

Étape 2 (Uniquement en mode Ligne proxy.) Sélectionnez **N° d'annuaire** ou **Assistant**.

Étape 3 Si vous avez sélectionné **N° d'annuaire**, entrez un numéro de téléphone valable. Entrez le numéro exactement comme si vous le composiez sur votre téléphone.

Étape 4 Enregistrez vos modifications.

Rubriques connexes

- [Interception, redirection et transfert d'appels, page 67](#)
- [Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 77](#)
- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 79](#)
- [Création de listes de filtrage pour un manager, page 80](#)

Création de listes de filtrage pour un manager

Les listes de filtrage permettent aux managers et aux assistants de personnaliser la fonction de filtrage des appels du manager.

Par défaut, elles sont vides. Personnalisez-les en y ajoutant des numéros. Sélectionnez un mode de filtrage en basculant entre les listes *inclusive* et *exclusive*.

- **Inclusif** : les appels entrants correspondant aux numéros de la liste inclusive sont envoyés au *manager* et les autres à l'assistant actif.
- **Exclusif** : les appels entrants correspondant aux numéros de la liste exclusive sont envoyés à l'*assistant* et les autres au manager actif.

Cisco Unified Communications Manager Assistant met en correspondance l'ID de l'appelant avec le ou les numéros de téléphone de la liste de filtrage active.

Par exemple, un manager reçoit les appels en provenance du 54321 si sa liste de filtrage inclusive et active contient le numéro. Dans ce cas, la redirection vers l'assistant ne se produit pas.

En revanche, il ne reçoit pas les appels en provenance d'un numéro de type 54xxx si sa liste de filtrage exclusive et active contient cette entrée. Dans ce cas, la redirection vers l'assistant se produit.

**Remarque**

Un seul mode (inclusif ou exclusif) peut être actif à la fois. Les managers peuvent basculer de l'un à l'autre depuis le menu Cisco Unified Communications Manager Assistant de leur téléphone. Cette fonction peut également être définie par l'assistant depuis Assistant Console.

Les listes de filtrage peuvent comprendre les caractères génériques suivants.

- *x* : remplace un *seul* chiffre dans le filtre. Par exemple, 123*x*5 représente des numéros de cinq chiffres dont le quatrième est compris entre 0 et 9. Cette entrée n'est pas sensible à la casse.
- *** : remplace *plusieurs* chiffres au début ou à la fin du filtre. Par exemple, 5*** représente des numéros d'une longueur indifférente commençant par 5.

Outre des caractères génériques, les listes de filtrage peuvent contenir des traits d'union (-), des points (.) et des espaces.

**Conseil**

Les listes de filtrage peuvent être vides. Par défaut, le filtrage est actif et la liste inclusive est vide. En d'autres termes, tous les appels entrants d'un manager sont redirigés vers l'assistant.

Managers : activez vos listes de filtrage depuis votre téléphone. Pour ce faire, ouvrez le menu Cisco Unified Communications Manager Assistant sur votre téléphone. Appuyez sur **1** pour activer/désactiver la fonction Filtre et sur **2** pour basculer entre les modes inclusif et exclusif.

Les managers et les assistants peuvent recourir à la procédure suivante pour créer des listes de filtrage.

Procédure

Étape 1 Dans la fenêtre Configuration du manager, cliquez sur l'onglet **Inclusif** ou **Exclusif** pour afficher la fenêtre de configuration appropriée.

Étape 2 Entrez un numéro de téléphone partiel ou entier dans le champ **Filtre**.

Pour obtenir de l'aide, cliquez sur le lien **Plus d'info** pour afficher des exemples de filtres.

Étape 3 Vous pouvez ajouter, remplacer ou supprimer des filtres :

- Pour ajouter un filtre, entrez-le dans le champ Filtre et cliquez sur **Aj.**
Le nouveau filtre apparaît dans la liste des filtres.
- Pour remplacer un filtre existant par un nouveau, sélectionnez le filtre à remplacer dans la liste. Modifiez-le dans le champ Filtre et cliquez sur **Remplacer**.
Le filtre modifié apparaît dans la liste de filtrage.
- Pour supprimer un filtre, sélectionnez-le dans la liste et cliquez sur **Supprimer**.
Le filtre supprimé disparaît de la liste des filtres.

Étape 4 Enregistrez vos modifications.

Conseils

- Si le filtrage des appels et la fonction Renvoyer tout sont activés, Cisco Unified Communications Manager Assistant applique d'abord le *filtrage* aux appels entrants. La fonction de filtrage redirige les appels vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant, en fonction des critères sélectionnés. Ensuite, Cisco Unified Communications Manager Assistant applique la fonction RenvTout à tous les appels envoyés à votre téléphone après filtrage. Cette fonction les redirige vers la cible de renvoi.
- Une icône en forme de cercle dans la fenêtre d'état Cisco Unified Communications Manager Assistant indique si le filtrage est actif ou non. Le cercle est quadrillé dans le premier cas et vide dans le second.

Rubriques connexes

- [Utilisation du filtrage d'appels, page 70](#)
- [Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 77](#)
- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 79](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 79](#)

Index

A

- Aide en ligne, utilisation [ix](#)
- Appel en attente
 - mise en attente d'un appel [29](#)
 - récupération d'un appel en attente [29](#)
- Appels
 - affichage [14](#)
- Appels de conférence, établissement [32](#)
- Assistant Console
 - accès sans assistance aux managers [10](#)
 - boutons de contrôle d'appel [11](#)
 - connexion à [8](#)
 - déconnexion de [9](#)
 - identification des parties [10](#)
 - lancement [8](#)
 - menu pour [11](#)
 - personnalisation de la présentation [20](#)
 - raccourcis clavier [24](#)
 - traitement des appels depuis [27](#)
 - utilisation avec la souris et le clavier [22](#)
 - utilisation d'intercom depuis [23](#)
- Assistants
 - identification (managers) [60](#)
 - lignes téléphoniques [14](#)
 - par défaut [79](#)
 - personnalisation de la sonnerie du téléphone [51](#)
 - sélection (managers) [60](#)
- Attente Bouton [29](#)

B

- Barre d'état
 - utilisation [20](#)
- Barre de menus
 - dans Assistant Console [11](#)
- Boutons
 - identification [11](#)

C

- Caractères génériques
 - dans les listes de filtrage [80](#)
- Cible de renvoi, configuration
 - assistants [33](#)
 - managers [79](#)
- Cisco Unified Communications Manager Assistant, définition de [vii](#)
- Clavier, utilisation d'Assistant Console [22](#)
- Composition d'un numéro [27](#)
- Configuration du manager, fenêtre
 - utilisation [77](#)
- Connexion, assistants [8](#)
- Console
 - composition d'un numéro [27](#)
- Contrôle d'appel, boutons [12](#), [41](#)
 - définition [11](#)

D

- Déconnexion, assistants **9**
- Documentation
 - du téléphone IP Cisco Unified **ix**
 - organisation **viii**

E

- Émission d'un appel **27**
- État d'indisponibilité
 - surveillance **20**
- État de connexion
 - modification **10**
 - surveillance **20**
- État de contrôle d'appel
 - surveillance **20**

F

- Fenêtre d'état
 - managers **62**
- Filtrage
 - description **70**
 - listes **80**
- Filtrage des appels
 - avec Renvoyer tout **82**
 - description **70**
 - listes **80**
 - modes **80**
- Filtre exclusif
 - définition **70**
- Filtre inclusif
 - définition **70**
- Fin d'un appel **29**

I

- Icônes du téléphone
 - filtrage (managers) **72**
 - Ne pas déranger (managers) **56, 74**
 - paramètres des fonctions (managers) **63, 64**
 - Renvoyer tout (managers) **69**
- ImmDiv, bouton
 - utilisation **33**
- Indispo., bouton **10**
- Interception d'un appel **68**
- Intercom
 - utilisation depuis Assistant Console **23**
 - utilisation sur le téléphone (managers) **55, 73**

L

- Ligne partagée
 - fenêtre d'état sur le téléphone d'un manager **3**
 - utilisation d'un téléphone (manager) **53**
 - utilisation de Manager Assistant en mode Ligne partagée **1**
- Ligne proxy
 - fenêtre d'état sur le téléphone d'un manager **4**
 - utilisation d'un téléphone (manager) **59**
 - utilisation de Manager Assistant en mode Ligne proxy **2**
- Lignes proxy du manager **14**
- Listes de filtrage exclusives
 - création **80**
- Listes de filtrage inclusives
 - création **80**

M

Manager, lignes

 dans le volet Mes appels [14](#)

 sur le volet Mes managers [16](#)

Managers

 configuration des fonctions [77](#)

 état de disponibilité [16](#)

 état de la fonction [16](#)

 surveillance [16](#)

Mes appels, volet [14](#)

Mes managers, volet [16](#)

Messagerie vocale

 envoi d'un appel (managers) [55, 70](#)

 envoi d'un appel à (assistants) [34](#)

Mise en attente d'un appel [29](#)

N

Ne pas déranger, fonction [56, 74](#)

NPD, touche dynamique [56, 74](#)

Numéros abrégés [18](#)

P

Par défaut, assistant

 affectation [79](#)

Paramètres

 d'administration [21](#)

R

Raccourcis clavier [24](#)

Raccrochage [29](#)

Raccrocher, bouton [29](#)

Ramener au premier plan, fonction [20](#)

Récup, touche dynamique (managers) [68](#)

Récupération [29](#)

Rediriger, touche dynamique

 cible du manager [79](#)

 managers [54, 68](#)

Renvoi d'un appel

 assistants [33](#)

 managers [54, 68](#)

Renvoi de tous les appels [69](#)

Renvoi immédiat (assistants), bouton

 utilisation [33](#)

Renvoi immédiat, bouton

 configuration [33](#)

Renvoyer tout

 avec le filtrage des appels [82](#)

RenvTout, touche dynamique

 cible du manager [79](#)

 utilisation [69](#)

Répertoire

 utilisation [19](#)

Répertoire, volet [19](#)

Répond., bouton [28](#)

Réponse à un appel [28](#)

Reprise, bouton [29](#)

S

Secret [56, 74](#)

Sélection d'un assistant

 présentation [60](#)

Serveur

 connexion au [20](#)

 paramètres [21](#)

Sonnerie d'alerte **67**

Sonnerie distinctive **51**

Souris

 utilisation d'Assistant Console **22**

Sup. assistant

 managers **62**

 utilisation de la touche dynamique Récup **68**

T

Téléphone IP Cisco Unified

 assistants **37**

 fenêtre d'état (managers) **62**

 ligne partagée (managers) **53**

 ligne proxy (managers) **59**

 touches dynamiques (assistants) **37**

 touches dynamiques (managers) **54, 67**

Touches dynamiques

 managers **54, 67**

Traitement des appels

 à l'aide des boutons de contrôle d'appel **12, 41**

 depuis Assistant Console **27**

 depuis le téléphone de l'assistant **37**

 depuis le téléphone du manager **54, 67**

Transférer en consultant, bouton **30**

Transfert aveugle **30**

 effectuer **30**

Transfert d'un appel **30**

Transfr MV, bouton **34**

Trnsfer, bouton **30**

TrnsfVM, bouton **34**

TrnsfVM, touche dynamique

 managers **55, 70**



Siège social aux États-Unis

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
www.cisco.com
Tél. : +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax : +1 408 527-0883

Siège social en Asie-Pacifique

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapour 068912
www.cisco.com
Tél. : +65 6317 7777
Fax : +65 6317 7799

Siège social en Europe

Cisco Systems International
BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Pays-Bas
www-europe.cisco.com
Tél. : +31 0 800 020 0791
Fax : +31 0 20 357 1100

Cisco possède plus de 200 bureaux dans le monde. Les adresses, numéros de téléphone et de fax se trouvent sur le site Web Cisco, à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CGNP, CGSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0704R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

OL-13733-01